



Besserer Kundendienst im Sinne des Verbraucherschutzes

Zahlreiche Einwohner im Lütticher Raum haben in letzter Zeit eine Mahnung von ihrem Kabelnetzbetreiber erhalten, der ihnen vorwirft seit beinahe einem Jahr keine Rechnungen mehr beglichen zu haben. Nach Prüfung ihrer Unterlagen bemerkten sie jedoch, dass ihnen kein einziger Brief vorher zugestellt worden war, keine Rechnung, keine Mahnung,...

Diese Oberflächlichkeit ist natürlich völlig unakzeptabel!

Aus diesem Grund haben sechs liberale Abgeordnete der MR einen Gesetzesvorschlag hinterlegt, der den Anbietern von Kabelfernsehen und Telekommunikation (Internet, Festnetzanschluss und Mobilanschluss), den Energieanbietern (Gas oder Elektrizität) und der Wasseranbietern auferlegt, **Beschwerden binnen einer maximalen Frist zu bearbeiten**.

Innerhalb dieser globalen Vorgehensweise des Verbraucherschutzes, reiht sich der Gesetzesvorschlag ein, der unter anderem von **Katrin JADIN, Pierre-Yves JEHOLET und Daniel BACQUELAINE** unterzeichnet wurde.

In der Tat ist es immer noch so, dass zahlreiche Verbraucher ihre Fragen oder Beschwerden nicht fristgerecht bearbeitet oder unbeantwortet sehen. Für die Parlamentarier der MR hat jeder Verbraucher das Recht, eine Antwort oder vollständige Information innerhalb einer nachvollziehbaren Frist von seinem Anbieter zu erhalten.

Am 1. Juli 2006 ist ein Abkommen zwischen Verbrauchern und Anbietern von Gas und Elektrizität in Kraft getreten. Bezüglich der Beschwerdebearbeitungen möchten die Abgeordneten, dass die Anbieter sich bemühen, an den 5 Werktagen (oder 10 Werktagen im Falle der Anfechtung einer Rechnung und in jedem Falle vor der Bezahlungsfrist) die Fragen oder Beschwerden der Verbraucher zu beantworten. In dieser Antwort sollte zumindest angegeben werden, ob die Klage begründet ist oder nicht (aufgelistet die Gründe für keine fundierte Anfechtung) oder ob sie eingehender geprüft werden muss. In diesem Fall ist das Datum einer definitiven Antwort an den Verbraucher anzugeben.

Sollte der Anbieter zudem innerhalb dieses Abkommens Informationen Dritter für die Antwort benötigen, teilt er dies den Verbrauchern mit. In diesem Fall gibt er die zu benötigten Informationen an und teilt ihnen die Frist mit, in der der Verbraucher mit einer entsprechenden Antwort zu rechnen hat.

Bei Infragestellung der Rechnung, d.h. wenn die Reklamation eines Betrages fundiert oder noch zu untersuchen ist, wird die Eintreibung des Betrages unmittelbar nach Abnahme dieser Reklamation ausgesetzt. Die Antwort des Anbieters an den Verbraucher muss klar angegeben werden, d.h. den nicht anfechtbaren Betrag und die Zahlungsfrist angeben;

Aus einer Statistik von *Test-Achats* geht hervor, dass die **Modalitäten dieses Abkommens nicht systematisch** von den Energieanbietern **respektiert wurden**. Der Gesetzesvorschlag der MR zielt darauf ab, dass **diese Modalitäten gesetzlich verankert werden**. Dieser Vorschlag erlaubt zudem den Wasser- und Energieverteilern sowie den Telekommunikationsanbietern die Modalitäten der Bearbeitungsfristen auszuwählen.

Mit diesem Gesetzesvorschlag hoffen die Abgeordneten der MR einen besseren Verbraucherschutz gewähren zu können.

INFOS & KONTAKT

Katrin JADIN : Tél. 0478 333 417 – Courriel : katrin@jadin.be

