Consumentenbond: aanbod KNP teleurstellend

08-03-2007 00:00

De Consumentenbond vindt de tegemoetkoming van KPN voor klanten van internetbellen ‘onvoldoende en teleurstellend’. Klanten die klachten hebben over de dienst mogen twee maanden gratis bellen naar vaste nummers binnen Nederland.

Volgens de Consumentenbond staat dit niet in verhouding tot de ellende die klanten hebben ervaren. De bond verwacht dan ook niet dat consumenten blij zullen zijn met het aanbod van KPN. Ze kunnen zo’n twintig euro terugkrijgen van het concern, heeft een woordvoerder van de Consumentenbond berekend. De bond voelt meer voor een regeling waarbij KPN bijvoorbeeld twee maanden abonnementsgeld kwijtscheldt. Dat levert de consument een besparing op van zeker zeventig euro.

Door technische en organisatorische redenen hebben zeker 25 duizend van de half miljoen internetbellers van KPN thuis een ’dode’ lijn. De Consumentenbond eist dat alle klachten morgen voor twaalf uur ’s middags zijn opgelost. Om de problemen te verhelpen, heeft KPN het aantal monteurs verhoogd van 350 naar 440. Ook zet de onderneming extra telefonistes in om de grote stroom telefoontjes af te handelen. Verder is de software van de modems vernieuwd, waardoor het aantal klachten van technische aard snel zal afnemen, belooft KPN.