

Consumentenbond geeft strijd tegen KPN op

07-05-2007 00:00

De Consumentenbond geeft de strijd tegen telecomconcern KPN op. De belangenvereniging probeert al een half jaar KPN zo ver te krijgen de vele problemen met internetbellen op te lossen, maar de pogingen hebben weinig opgeleverd.

De consumentenorganisatie bemiddelde namens duizend KPN-kanten met het concern. Ze had zelfs een juridische actie in het vooruitzicht gesteld. Dat heeft echter geen zin, zegt de bond nu, omdat de rechter de probleemgevallen als te verschillend zal bestempelen. "Iedereen zou apart naar de rechter moet stappen. Dat is geen optie", verduidelijkte een woordvoerder van de Consumentenbond.

Het concern zelf liet begin maart nog weten dat de problemen van de duizend klanten zouden worden opgelost. Maar KPN is niet in staat gebleken 'alle problemen adequaat op te lossen en betrouwbare informatie te geven over de afhandeling van de klachten van de leden van de bond', zo verklaarde de Consumentenbond.

Een woordvoerder van KPN zei dat er 'haast sprake is van kwade wil' bij de Consumentenbond. Van de duizend klanten heeft tien procent nog klachten, zei hij. "We zijn nog bezig alle klanten na te bellen om te vragen of ze probleemloos kunnen bellen", vervolgde de zegsman. Hij wist verder te melden dat het callcenter van KPN inmiddels geen wachtrijen meer kent.