

# Wachttijd klantenservice aangepakt

13-11-2007 00:00

Lange en dure wachttijden van telefonische klantenservices moeten aangepakt worden. Staatssecretaris Heemskerk van Economische Zaken komt hiertoe met wetgeving.

Telecomwaakhond OPTA moet straks boetes kunnen uitdelen aan bedrijven die een te lange wachttijd hanteren. Ook moeten consumenten met hun klacht terecht kunnen bij een nieuwe geschillencommissie.

Heemskerk zet zwart op wit 'wat een redelijke wachttijd is'. Verder moeten klanten goede informatie krijgen over tarieven. Uit recent onderzoek blijkt dat consumenten zich massaal ergeren aan telefonische klantenservices: 58 procent ergert zich 'wel eens', 40 procent is 'geregeld' geïrriteerd.

Klanten zijn vooral ontevreden over telecombedrijven als UPC, KPN en Tele2. Daar overschrijdt de wachttijd in een kwart van de gevallen de 'irritatiegrens' van één minuut.