

Charta für Kundenzufriedenheit

Vorwort

Diese Charta gilt für die Beziehung zwischen den Unterzeichnern und ihren Privatkunden und individuellen Verbrauchern. Im weiteren Text wird hierfür der Begriff Verbraucher verwendet.

Für die Unternehmen und Organisationen, die diese Charta unterzeichnen, sind Kundenzufriedenheit und Kundenorientierung von vorrangiger Bedeutung und sie schließt damit an ihre Anstrengungen und geplanten Initiativen in diesem Bereich an.

Die Unterzeichner verpflichten sich, alle angemessenen Mittel zur Verbesserung ihrer internen Verfahren zur Registrierung, Verfolgbarkeit und Behandlung von Fragen und Beschwerden von Verbrauchern einzusetzen. Die Unterzeichner setzen sich nach Kräften dafür ein, noch mehr spürbare Ergebnisse für eine kundenfreundlichere Politik zu erreichen.

Die Einhaltung dieser Charta soll dazu führen, dass sich die Qualität der Antworten für die Verbraucher laufend verbessert. Ausgangspunkt ist, dass die Verbraucher so schnell wie möglich korrekte und vollständige Antworten auf ihre Fragen oder Beschwerden erhalten.

Unternehmen und Organisationen, die die Bestimmungen dieser Charta einhalten wollen, können sich jederzeit anschließen.

Der Begriff Kundendienst in dieser Charta muss umfassend betrachtet werden. Es handelt sich dabei um den direktesten Fern-Kontaktpunkt der Unterzeichner mit den Verbrauchern, wobei es sich um den Helpdesk, den After-Sales-Service, das Callcenter oder den allgemeinen Kontaktpunkt handeln kann.

Diese Charta beeinträchtigt die gesetzlichen Bestimmungen und Vorschriften sowie die vertraglichen Verpflichtungen, denen die Unterzeichner unterliegen, in keiner Weise. Außerdem bildet die Charta eine Ergänzung bestehender sektorspezifischer Verhaltenskodizes und Chartas, denen die Unterzeichner sich angeschlossen haben.

I. **Direkte Kontakte mit Verbrauchern**

1. **Kontaktdaten**

Die Unterzeichner sorgen dafür, dass ihre Kontaktdaten deutlich und transparent auf ihrer Website, auf Verträgen, Rechnungen, Angeboten, Kontoauszügen usw. angegeben werden, sodass die Verbraucher schnell ihren Weg zum Kundendienst finden. Dabei achten sie darauf, dass die verschiedenen Arten, auf die man Kontakt aufnehmen kann (elektronisch, telefonisch, postalisch), übersichtlich angegeben werden, sodass der Verbraucher seine Wahl treffen kann.

Falls eine Website existiert, muss ein Link auf eine übersichtliche Kontaktseite auf der Homepage oder der Sitemap vorhanden sein, wobei folgende Informationen sofort sichtbar sein müssen:

- die Telefonnummer,
- die E-Mail-Adresse oder ein vorformatiertes Kontaktformular,
- die Korrespondenzadresse der gewünschten Abteilung und gegebenenfalls der Kontaktperson.

2. **Wartezeiten und Preise für Telefonanrufe**

Die Unterzeichner sorgen dafür, dass Verbraucher bei Telefonanrufen innerhalb von 2,5 Minuten nach der endgültigen Auswahl über das Auswahlmenü mit einer echten Person verbunden werden. Falls diese Wartezeit nicht eingehalten werden kann, wird die Möglichkeit geboten, die telefonischen Daten zu hinterlassen, sodass der Betreffende vor dem Ende des folgenden Arbeitstages nach Übermittlung der Daten kostenlos kontaktiert wird. Dies geschieht vorzugsweise zu einem von ihm genannten Zeitpunkt (Call-back) und auf die von ihm gewünschte Weise.

Nach Möglichkeit wird dafür gesorgt, dass dem Verbraucher vorab eine Zeitangabe bezüglich der Wartezeiten genannt wird.

Unter außergewöhnlichen Umständen, in Spitzenzeiten, bei allgemeinen oder umfangreichen Problemen wird die Begrüßungsmeldung so schnell wie möglich durch eine Beschreibung des Vorfalls oder des Problems, nach Möglichkeit mit der Angabe, wann das Problem gelöst sein wird, ergänzt. Diese Meldung muss auch für Anrufer hörbar sein, die bereits auf die Vermittlung an einen Operator warten.

Die Unterzeichner unternehmen alle in ihrer Macht stehenden Anstrengungen, um dafür zu sorgen, dass ihr Kundendienst aus dem Inland telefonisch kostenlos erreichbar ist.

Falls der Kundendienst über eine kostenpflichtige Nummer zu erreichen ist, dürfen die Gesprächskosten pro Minute nicht höher sein als die für eine geografisch gebundene Nummer.

Falls spezielle telefonische Dienste außerhalb des bestehenden Vertrags mit personalisierter Dienstleistung existieren, werden die Kosten vorab mitgeteilt, falls sie höher sind als die für eine geografisch gebundene Nummer.

3. Auswahlmenü und Vermittlungsmöglichkeiten bei Telefonanrufen

Die Unterzeichner müssen das Auswahlmenü bei Telefonanrufen so einfach wie möglich halten und klare, verständliche Begriffe verwenden, wobei die Anzahl der Auswahlmöglichkeiten und Auswahlebenen zu begrenzen ist.

Um zu vermeiden, dass die Frage oder Beschwerde unnötig wiederholt werden muss, ist dafür zu sorgen, dass der Verbraucher mit maximal zwei weiteren Vermittlungen mit der Person verbunden wird, die für sein Problem oder seine Frage zuständig ist.

4. Bestätigung mündlicher Vereinbarungen

Die Unterzeichner verpflichten sich, mündliche Vereinbarungen, die mit dem Verbraucher getroffen werden, je nach Art der Vereinbarung, per Brief, per E-Mail oder per SMS zu bestätigen, um Missverständnisse bezüglich getroffener Vereinbarungen zu vermeiden.

Genauer gesagt geht es um mündliche Vereinbarungen, die für die Verbraucher finanzielle oder vertragliche Relevanz haben.

Auf diese Art soll gewährleistet werden, dass der Verbraucher über einen Nachweis für Beschlüsse, Absprachen oder Zusagen verfügt, wenn wegen der Ausführung eines Vertrags oder der Bezahlung einer Rechnung Kontakt aufgenommen wurde.

5. Fristen für die Beantwortung von Briefen und E-Mails

Um die Verbraucher optimal zu informieren, verpflichten sich die Unterzeichner, auf Fragen oder Beschwerden von Verbrauchern innerhalb von fünf Arbeitstagen über die geeigneten Kommunikationskanäle zu antworten.

Wenn die Frage oder Beschwerde nicht innerhalb von fünf Arbeitstagen beantwortet werden kann, wird innerhalb von fünf Arbeitstagen eine Empfangsbestätigung verschickt. In dieser Empfangsbestätigung wird mindestens angegeben, dass die Frage oder Beschwerde eine weitere Untersuchung erfordert. Außerdem wird die Frist angegeben, innerhalb derer der Verbraucher eine detaillierte Antwort erhält. Wenn für die definitive Beantwortung Informationen Dritter benötigt werden, teilen sie dies mit der Angabe, welche Informationen sie in diesem Fall von wem benötigen, mit und geben an, innerhalb welcher Frist nach Erhalt dieser Informationen eine Antwort erfolgen wird. Die Informationen werden umgehend von den Dritten angefordert.

Im Falle der Anfechtung einer Rechnung verpflichten sich die Unterzeichner, in den oben genannten Fällen innerhalb von 10 Arbeitstagen zu antworten.

6. Anfechtung von Rechnungen

Falls eine Anfechtung einer Rechnung berechtigt ist oder näher untersucht werden muss, verpflichten sich die Unterzeichner, nach Eingang der Anfechtung die Einforderung des angefochtenen Teils der Rechnung umgehend auszusetzen oder die erforderlichen Schritte zu unternehmen, um die irrtümliche Einziehung zu korrigieren. In der Antwort an den Verbraucher wird dies deutlich angegeben. Sie enthält

die deutliche Angabe des angefochtenen Betrags und des Zeitpunkts, zu dem dieser vom Verbraucher bezahlt werden muss. Auf keinen Fall dürfen Kosten für die Bearbeitung der Anfechtung berechnet werden, außer in Fällen, in denen die Anfechtung nachweislich nur dem Zweck dient, die Zahlung aufzuschieben.

7. Transparente Verträge und Rechnungen

Die Unterzeichner verpflichten sich, ihre Verträge, (Vorschuss-)Rechnungen, allgemeinen oder besonderen Vertragsbedingungen so einfach und transparent wie möglich zu gestalten. Dadurch soll Klarheit beim Verbraucher erreicht werden, sodass er den Kundendienst in geringerem Maße in Anspruch nehmen muss.

Die Unterzeichner sorgen dafür, dass ihre allgemeinen und besonderen Vertragsbedingungen in der neuesten und überarbeiteten Form auf der Website problemlos eingesehen, heruntergeladen und ausgedruckt werden können. Diese Bedingungen können auf Anfrage über andere Kanäle angefordert werden, darunter Telefon, E-Mail oder Post und werden kostenlos übermittelt.

Auf allen Rechnungen geben die Unterzeichner mindestens an:

- Gegebenenfalls die Laufzeit des Vertrags:
 - a) Falls der Verbraucher an einen befristeten Vertrag gebunden ist, werden Enddatum, Kündigungsfrist und die Möglichkeit der stillschweigenden Verlängerung ausdrücklich angegeben.
 - b) Falls der Verbraucher an einen unbefristeten Vertrag gebunden ist, werden die Kündigungsfrist sowie die eventuelle Mindestdauer der Vereinbarung angegeben, mit Angabe des Anfangsdatums.
- Die Kontaktdaten des Kundendienstes.
- Die Art, auf die Rechnungen angefochten werden können.
- Der Verweis auf die allgemeinen und besonderen Vertragsbedingungen.

8. Transparente und zugängliche Informationen über angebotene Produkte und Dienstleistungen

Die Unterzeichner verpflichten sich, dem Verbraucher die Informationen über die von ihnen angebotenen Produkte und Dienstleistungen so transparent und zugänglich wie möglich zur Verfügung zu stellen, gegebenenfalls auch über ihre Website.

Die bereitgestellten Dokumente sollen möglichst deutlich und aktuell sein, damit die Verbraucher einerseits Produkte und Dienstleistungen vergleichen können und andererseits die Kunden darüber informiert sind, wozu sie sich verpflichten.

Diese Dokumente enthalten mindestens folgende Angaben (gegebenenfalls weitere Punkte):

- Die Laufzeit des Vertrags:
 - a) Falls der Verbraucher an einen befristeten Vertrag gebunden ist, werden Enddatum, Kündigungsfrist und die Möglichkeit der stillschweigenden Verlängerung ausdrücklich angegeben.
 - b) Falls der Verbraucher an einen unbefristeten Vertrag gebunden ist, werden die Kündigungsfrist sowie die eventuelle Mindestdauer der Vereinbarung angegeben, mit Angabe des Anfangsdatums.
- Die Kontaktdaten des Kundendienstes.
- Die Art, auf die Rechnungen angefochten werden können.
- Der Verweis auf die allgemeinen und besonderen Vertragsbedingungen.
- Die Dauer der Gültigkeit des Angebots und die Bedingungen, unter denen das Angebot genutzt werden kann.

II. Mitarbeiter von Kundendienst, Helpdesk, After-Sales-Service, Callcenter oder Kontaktpunkt

Bei der Einhaltung dieser Charta müssen die Unterzeichner die Arbeitsbelastung und die Arbeitsbedingungen der Mitarbeiter von Kundendienst, Helpdesk, After-Sales-Service, Callcenter oder Kontaktpunkt berücksichtigen.

III. Instrumente zur Überwachung der kundenfreundlichen Politik und Veröffentlichung von diesbezüglichen Daten

Die Unterzeichner werden Leistungsindikatoren verwenden, um die verschiedenen Punkte dieser Charta so objektiv und kohärent wie möglich zu messen. Dabei sollen Indikatoren verwendet werden, die gegebenenfalls durch sektorspezifische Reglementierungen und Regulatoren auferlegt werden.

Folgende Indikatoren sollen mindestens herausgearbeitet werden:

- Telefonanrufe:
 - Prozentsatz der von einem Operator beantworteten Anrufe im Verhältnis zur Gesamtzahl der Anrufe.
 - Durchschnittliche Wartezeit zwischen dem Zeitpunkt, zu dem der Anrufer seine endgültige Wahl im Auswahlménü trifft, und dem Zeitpunkt, zu dem der Operator den Anruf entgegennimmt.
- Rechnungen:
 - Durchschnittliche Frist, innerhalb derer Rechnungen gegebenenfalls reguliert werden.
 - Durchschnittliche Frist, innerhalb derer Guthaben gegebenenfalls an den Verbraucher zurückgezahlt werden, gemessen anhand des Rechnungsdatums und des Datums der Rückzahlung des Guthabens.
- Beschwerden:
 - Anzahl begründeter und akzeptierter Beschwerden von Verbrauchern, die an die Ombudsdienste des betreffenden Sektors gerichtet werden.

Um mehr Transparenz bezüglich der unterschiedlichen Aspekte der Dienstleistung für den Verbraucher zu erreichen, werden die Unterzeichner die Ergebnisse dieser Indikatoren zu festgelegten Zeitpunkten veröffentlichen und mindestens viermal jährlich aktualisieren:

- Gegebenenfalls im Jahresbericht,
- Gegebenenfalls auf der Website,
- Über andere Dokumente oder Informationskanäle.

Die obigen Bestimmungen bezüglich der Indikatoren gelten nicht für Unterzeichner, die bereits gleichartigen Leistungsindikatoren unterliegen, die von den zuständigen Regulatoren auferlegt werden.

IV. Inkrafttreten und Umsetzung

Die Unterzeichner verpflichten sich zur strikten Einhaltung dieser Charta.

Die Bestimmungen dieser Charta treten am 1. Januar 2012 in Kraft.

Für Bestimmung I.2. wird vorgesehen, dass das angegebene Zeitlimit mit 90 % der Anrufe bei Inkrafttreten der Charta und 6 Monate später die Endzielsetzung erreicht werden, unter Berücksichtigung der Bestimmungen bezüglich außergewöhnlicher Umstände, Spitzenzeiten, allgemeiner oder umfangreicher Probleme.

Die Umsetzung und Anwendung der Bestimmungen der vorliegenden Charta werden mindestens einmal jährlich bewertet werden, erstmals sechs Monate nach Inkrafttreten dieser Charta.

Auf Initiative des Wirtschaftsministers kommen die Unterzeichner der Charta mindestens einmal jährlich zusammen, um diese Bewertung zu besprechen. Der FÖD Wirtschaft übernimmt das Sekretariat. Diese Bewertung kann zu Änderungen der Charta führen.

Der FÖD Wirtschaft wacht über die korrekte Anwendung der vorliegenden Charta, nimmt jährlich eine Bewertung vor, die für die Unterzeichner bestimmt ist, erstellt einen Jahresbericht für die Öffentlichkeit und veröffentlicht diesen.

Innerhalb des FÖD Wirtschaft wird ein Meldepunkt eingerichtet, an den Fragen und Beschwerden bezüglich der Charta und ihrer Einhaltung gerichtet werden können.

BRÜSSEL, den 15. Juni 2011.

Unterzeichner**TELENET**

Patrick Vincent

Chief Commercial
Officer**BELGACOM**

Kris VERVAET

Vice President Marketing
& Channel Mgt**MOBISTAR**

Benoit Scheen

CEO

BASE

Bart Vandesompele

Head of Corporate
Communication**MOBILE VIKINGS**

Frank Bekkers

CEO

EDPNET

Joachim Slabbaert

Chief Operations Officer

**The House of Contact
Centers, THoCC**

David Gybels

Managing Director

Vanguard Belgium

Mathieu Bussels

Contactcentres.be

Martin Claes

Executive Manager

BPOST

Koen Van Gerven

Mitglied des
VorstandskomiteesResidential Market, Postal
Bank & ICT**ELECTRABEL
COSTUMER
SOLUTIONS NV**

Marc Jozs

Geschäftsführendes
Verwaltungsratsmitglied**SPE-LUMINUS**

Christian Gosse

CEO a.i.

NUON BELGIUM NV

Roberte Kesteman

CEO

ESSENT

Carlos van Nunen

Director Legal,
Regulatory & Public
Affairs and Human
Resources**LAMPIRIS**

Bruno Vanderschueren

EANDIS

Guy Peeters

Geschäftsführendes
Verwaltungsratsmitglied

Generaldirektor

FEDICT

Jan Deprest

Vorsitzender

**FÖD Wirtschaft, KMU,
Mittelstand und Energie**

Regis Massant

Vorsitzender

**BNP PARIBAS
FORTIS**

Peter Vandekerckhove

CEO Retail & Private
Banking Belgium

Test-Aankoop

Abonnementabteilung

Ivo Mechels