

Onafhankelijk onderzoek Hogeschool Inholland toont aan:

Meeste telecomfacturen kloppen niet

Amstelveen, 9 februari 2011:

Meer dan 30 % van de telecomrekeningen binnen het MKB klopt niet! Er bestaat derhalve de kans van 1 op 3 dat de rekening die de klant ontvangt onjuist en meestal te hoog is!

Dit is de belangrijkste uitkomst van een onafhankelijk onderzoek van de Hogeschool Inholland in opdracht van BTC Teleconsult, naar de kwaliteit van de telecomrekeningen binnen zakelijk Nederland

De 30% niet kloppende rekeningen zijn volgens het onderzoek onder te verdelen in 3 categorieën:

1. Rekeningen die ronduit fout zijn; dit gaat m.n. om zakelijke abonnementen waarbinnen verkeerde tarieven worden berekend, zoals bijvoorbeeld veel te hoge datakosten die onterecht in rekening gebracht worden.
In totaal 8% van de in deze steekproef bestudeerde rekeningen behoort tot deze categorie.
2. Nalatigheid van de leverancier; in 14 procent van de gevallen was er sprake van nalatigheid van de leverancier. Zo werden er bijvoorbeeld ISDN-lijnen gefactureerd die in het geheel niet of al geruime tijd niet meer in gebruik waren.
3. Onbenutte mogelijkheden tot verbetering / optimalisatie; in 9% van de gevallen waren er duidelijk onbenutte verbeteringsmogelijkheden, zoals het gebruik maken van databundels bij mobiele abonnementen, internationale modules bij frequente zakelijke reizigers, of er werden beltegoedafspraken gemaakt, die niet passen bij het gebruik van de klant en niet overeenkomstig de afspraken werden geëvalueerd.

In een korte toelichting op de schrikbarende resultaten uit het onderzoek, verklaarde Ronald Horn, Directeur van BTC Teleconsult: "Er is sprake van een negatieve tendens met betrekking tot de correctheid en begrijpelijkheid van de facturen binnen zakelijk telecomland, met name door het toenemende aantal technische mogelijkheden, de dalende prijzen en de verhardende concurrentie. Het is er in ieder geval niet overzichtelijker op geworden voor de zakelijke klant. Ook voor de operators wordt het steeds lastiger om, onder de druk van de OPTA- en EU-wetgevingen, nieuwe producten en diensten te introduceren die van techniek tot aan de facturatie kloppen.

Dit onderzoek laat zien dat er een duidelijke behoefte is aan een zakenpartner die alle communicatiemogelijkheden in kaart kan brengen, een onafhankelijk advies uit brengt en vervolgens de correctheid van de facturen controleert.

Door alle ontwikkelingen zal deze behoefte volgens ons de komende jaren alleen maar groter worden."

BTC Teleconsult heeft een website gelanceerd, die men kan raadplegen om te kijken of men bij deze ruim 30% hoort. Hier kunnen geïnteresseerden ontvangen facturen laten controleren op juistheid.

www.controleermijnfactuur.nl.



De objectieve zakenpartner in telecommunicatie

Over BTC Teleconsult

BTC Teleconsult is momenteel de grootste onafhankelijke zakelijke adviseur op telecomgebied. Zij biedt consultancy voor alle communicatievraagstukken. En dat in een markt die steeds complexer wordt. BTC Teleconsult is al sinds 1990 de onafhankelijke autoriteit en consultant voor alle oplossingen binnen de telecommarkt op het gebied van vaste en mobiele telefonie, voor spraak en data. Voor klanten biedt BTC Teleconsult de beste, toekomstgerichte en –bestendige oplossingen op zowel functioneel als op financieel gebied; én het gemak van alle telecommunicatie bij één partner. Daarnaast begeleidt en adviseert BTC Teleconsult haar klanten vakkundig gedurende de looptijd van de contracten. BTC Teleconsult biedt optimale service en ontzorging voor haar klanten met de beste leveranciers tegen de meest gunstige condities. Gevestigd in Amstelveen, Beverwijk en Tilburg is BTC Teleconsult actief voor klanten door heel Nederland. BTC Teleconsult mag bedrijven in diverse branches, overheidsinstanties en organisaties in de non-profitsector al jaren tot haar tevreden klanten rekenen

Voor meer informatie:

Sonja Waagmeester, Marketing & Communicatie Coördinator, Schweitzerlaan 76, Amstelveen,

E-mail: waagmeester@btcteleconsult.nl, Telefoon: 088 4110033

Ocky Wiemeyer, Improve-Network.nl

E-mail: Ocky@Improve-Network.nl, Telefoon: 020-3200322