

Het creatieve prijsbeleid van telecomproviders

Jaarlijks verhogen telecomproviders de prijzen voor bestaande klanten op basis van de algemene kostenstijging voor consumenten. Waarom kijken ze daarbij niet naar hun eigen kostenontwikkeling?

Tekst: Bert Quist



Iedere maand rekt het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) uit hoeveel duurder het leven voor consumenten is geworden.

Op basis van dat cijfer, de Consumentenprijsindex (CPI), verhogen bedrijven massaal hun prijzen. Ook telecombedrijven doen dat, al is onduidelijk of hun kosten stijgen of dalen.

Als klant heb je de keus om in het geval van een prijsverhoging over te stappen of op te zeggen; maar niet als het een prijsverhoging is vanwege inflatiecorrectie! Zo'n verhoging op basis van de 'consumenteninflatie' (CPI) mag namelijk van de toezichthouder Autoriteit Consument en Markt (ACM), mits de provider dit in de overeenkomst heeft opgenomen. Als dus het leven voor consumenten duurder wordt en de kosten voor de

telecomproviders lager, dan mogen de providers de prijzen voor lopende, niet-opzegbare abonnementen toch flink opschroeven.

Inflatie bepalen

'De hoogte van de inflatiecorrectie wordt jaarlijks bepaald door het Centraal Bureau voor de Statistiek', staat op de website van KPN. Zo legt KPN zijn klanten uit waarom de kosten voor mobielabonnementen ieder jaar verhoogd worden. Maar deze verklaring klopt niet: het CBS bepaalt de inflatie niet, net zo min als een weerman het weer bepaalt. Het CBS rekt de inflatie alleen uit en gaat zeker niet over de 'inflatiecorrectie', zo bevestigt het CBS ons desgevraagd. Maar de belangrijkste misvatting zit hem volgens econoom dr. Ezra Berkhout in het toe-

passen van deze 'inflatiecorrectie': 'Een bedrijf dat de tarieven verhoogt omdat de Consumentenprijsindex is gestegen, is de omgekeerde wereld. Kosten stijgen voor consumenten omdat bedrijven prijzen verhogen, en niet andersom.'

Black box

Telecombedrijven verhoogden de prijzen van lopende contracten de afgelopen vijf jaar in totaal met zo'n 10%, puur op basis van de inflatie van de consumentenprijzen. De dienstenprijsindexcijfers voor de sector in dezelfde periode houdt het CBS 'uit concurrentieoverwegingen' geheim. De 'inkooprijzen' zijn een groot vraagteken, ook voor het CBS.

Prof. dr. Bert M. Balk, emeritus hoogleraar aan de Rotterdam School of Management en expert op het gebied van prijsonderzoek en -ontwikkeling, vindt dat de huidige manier van prijzen verhogen door de telecomproviders niet klopt. 'De kosten van telecommatenschappen zijn een black box; die bedrijven zijn altijd heel voorzichtig met het verstrekken van informatie. Naar mijn mening zouden ze, als ze de prijzen van een lopend contract willen verhogen, dat moeten doen op basis van hun eigen kostenontwikkeling, niet op basis van de Consumentenprijsindex.'

Tot afgelopen zomer maakte T-Mobile



ECONOOM DR. EZRA BERKHOUT

'Tarieven verhogen omdat de prijsindex voor consumenten is gestegen, is de omgekeerde wereld'



het helemaal bont: een deel van de klanten moest in een dik jaar tijd ruim 7% meer gaan betalen voor het lopende contract (zie de Consumentengids van mei 2014). Voor die klanten kwam dit als een onaangename verrassing: dat er inflatiecorrectie werd berekend stond niet in het contract én niet in de algemene voorwaarden.

Campagne voor compensatie

De Consumentenbond kwam in actie, waarna T-Mobile de klagers – die daarom verzochten – compenseerde. Een aantal zaken belandde bij de geschillencommissie omdat T-Mobile de ten onrechte berekende inflatiecorrectie weigerde terug te betalen. Steeds voorkwam T-Mobile een uitspraak door net op tijd toe te geven of te schikken. Strategisch slim: een kleine groep klagers compenseren is vele malen goedkoper dan iedereen compenseren voor wie ten onrechte inflatiecorrectie is berekend. Naar schatting gaat het in totaal om tientallen miljoenen euro's.

T-Mobile verweerde zich door te stellen dat de inflatiecorrectie wél in zijn algemene voorwaarden was opgenomen, via een verwijzing naar een losse prijslijst, waarop – helemaal onderaan – stond dat T-Mobile inflatiecorrectie zou toepassen. Die prijslijst was op het moment van het aangaan van het contract echter niet zichtbaar en geen onderdeel van de overeenkomst; klanten moesten de lijst opzoeken op de site van T-Mobile. Na onze publicaties paste T-Mobile ijlings zijn website, de algemene voorwaarden én de

(nieuwe) contracten aan. 'Wij hebben die aanpassingen gedaan, alleen al omdat we jullie campagne erg pijnlijk vonden. Want de indruk die jullie daarmee wekten, is niet wat wij willen uitstralen naar onze klanten', zegt Judith Thompson-Sepmeijer, pr-manager bij T-Mobile. T-Mobile pakt inmiddels ook de hoge inflatiecorrectie aan, door kortingen voortaan 'mee te indexeren', oftewel ook te verhogen. Zodat een korting van bijvoorbeeld 20% op de abonnementskosten na 1 januari niet ineens onder de 20% zakt, wat tot nu toe wel het geval was. 'IT-technisch is dat een hele operatie, die we pas komende zomer rond krijgen. Onze klanten krijgen dan een compensatie, zodat hun korting vanaf 1 januari met terugwerkende kracht op het afgesproken niveau komt', aldus Thompson-Sepmeijer. Overigens valt de inflatiegerelateerde prijsverhoging bij T-Mobile dit jaar mee: 0,9%. Wie nog een contract met voorwaarden heeft van vóór afgelopen zomer, waarin geen inflatiecorrectie was opgenomen, kan bezwaar maken tegen deze prijsverhoging. En ook tegen eerdere prijsverhogingen op basis van inflatiecorrectie in dezelfde contractperiode. T-Mobile heeft toegezegd alle klagers te zullen compenseren. 

FORSE VERHOGINGEN

Alle grote Nederlandse telecomproviders passen jaarlijks 'inflatiecorrectie' toe. De prijsstijging kan een stuk hoger uitpakken dan de consumenteninflatie, bijvoorbeeld doordat er twee verhogingen in ruim een jaar tijd zijn doorgevoerd of doordat kortingen niet zijn meegestegen. Vodafone en T-Mobile verdienen ook aan de btw-verhoging (van 19 naar 21%) van ruim twee jaar geleden, die hun klanten rechtstreeks én indirect – de consumenteninflatie nam hierdoor extra toe – voor de kiezen krijgen. KPN is de enige grote provider die dit gecorrigeerd heeft.