

CHECKLIST GESCHILLENCOMMISSIE INFORMATIEDIENSTAANBIEDERS

Door de checklist door te lopen kunt u zelf bekijken of u uw klacht aan de Geschillencommissie kunt voorleggen.

- 1)** Is de aanbieder van het 0900, 0906, 0909 of 18 nummer (de informatiedienst-aanbieder) waarover u een klacht heeft, op het moment van het indienen van uw klacht bij de informatiedienstaanbieder aangesloten bij de Geschillencommissie Informatiedienstaanbieders?
U kunt de aangesloten bedrijven vinden op onze internetsite www.degeschillencommissie.nl. Beschikt u niet over internet, belt u dan onze telefonische infodienst: 070-310 53 10.
- ja
↓
- nee → U kunt het vragenformulier niet insturen. De Geschillencommissie kan uw klacht vooralsnog niet behandelen. U kunt contact opnemen met de OPTA, raadpleeg www.opta.nl, en de OPTA verzoeken de aansluitplicht van de informatiedienstaanbieder alsnog te handhaven. Indien de informatiedienstaanbieder zich nadien alsnog bij de Geschillencommissie Informatiedienstaanbieders aansluit, kunt u in beginsel wel uw klacht indienen.
- 2)** Gebruikt u de Informatiedienst uitsluitend of in hoofdzaak voor privé-doeleinden?
- ja
↓
- nee → U kunt het vragenformulier niet insturen. De Geschillencommissie kan uw klacht niet behandelen.
- 3)** Heeft uw klacht betrekking op het gebruik van een 0900, 0906, 0909 of 18 nummer:
- De tarieven: geen of onjuiste informatie gekregen over de kosten voor een informatienummer. Bijvoorbeeld het tarief wordt niet aan het begin van het gesprek gemeld waardoor de telefoonrekening hoger is dan verwacht en/of het onjuiste tarief wordt genoemd, waardoor de telefoonrekening niet klopt;
 - De informatiedienst zelf: bijvoorbeeld de lange wachttijd waardoor de telefoonrekening is opgelopen of de verbinding wordt verbroken zonder dat een dienst werd geleverd;
- ja
↓
- nee → U kunt het vragenformulier niet insturen. De Geschillencommissie kan uw klacht niet behandelen.

Voorwaarde is tenslotte dat u de klacht schriftelijk aan de informatiedienstaanbieder heeft voorgelegd én dat u de informatiedienstaanbieder een redelijke termijn (van 4 weken) heeft gegeven om inhoudelijk op uw klacht te reageren.

Heeft u hieraan voldaan dan kunt u het vragenformulier invullen en insturen.

Moet u de informatiedienstaanbieder nog aanschrijven en/of de informatiedienstaanbieder nog de tijd geven om te reageren, doet u dat dan eerst. Vraag in dat geval wel tijdig schriftelijk bij ons aan voor het insturen van het vragenformulier indien u –in afwachting van een reactie van de informatiedienstaanbieder- niet kunt voldoen aan de gestelde termijn waarbinnen u het vragenformulier aan ons dient te retourneren. U voorkomt hiermee dat het dossier definitief gesloten wordt en daarna behandeling van het geschil niet meer mogelijk is.

Vermeldt u bij uw correspondentie a.u.b. uw dossiernummer.