

Procesbeschrijving overstappen consumenten

Versie 4.2
22 januari 2020



Procesbeschrijving overstappen consumenten

De Overstapservice

Om de overstap zo vlekkeloos mogelijk te laten verlopen hebben aanbieders een overstapservice ingericht voor internet, televisie en / of telefonie.

De overstapservice houdt in dat u de opzegging voor uw abonnement bij uw huidige provider bij ons indient. Wij zorgen er dan voor dat het moment van levering van het nieuwe abonnement en het moment van opheffing van het oude abonnement goed op elkaar aansluiten om te voorkomen dat u zonder internet, televisie en/of telefonie komt te zitten of dubbel gefactureerd wordt.

Daarnaast kunt u tot minimaal 6 maanden na uw overstap kosteloos toegang houden tot uw e-mail adres van uw huidige aanbieder.

Gedurende het volledige overstapproces kunt u al uw vragen over de overstap dan ook aan ons stellen.

Let op!

Vaste telefonie waarvoor u een aparte factuur ontvangt wordt alleen opgezegd via de overstapservice wanneer de klant zijn vaste nummer wil behouden en dit tijdens de bestelling aangeeft.

Mobiele telefonie maakt op dit moment geen onderdeel uit van de overstapservice.

Procesbeschrijving overstappen consumenten

Eenvoudig overstappen met de Overstapservice Consumenten

Het overstappenproces vergemakkelijkt voor u als klant het wisselen van aanbieder doordat uw nieuwe aanbieder uw huidige bundel met bijbehorende diensten voor internet, telefonie en/of televisie bij uw oude aanbieder voor u opzegt.

Wanneer kunt u gebruik maken van de Overstapservice Consumenten?

- Uw huidige aanbieder ondersteunt de overstapservice (u kunt hier een lijst vinden);
- U neemt bij uw huidige provider tenminste internet af;
- U vraagt een abonnement aan op hetzelfde adres als waar uw huidige provider uw dienst(en) levert;
- Via de “mijn contract” omgeving van uw huidige provider kunt u zien welke diensten worden opgezegd indien u gebruik maakt van de overstapservice. Wij raden aan dit na te gaan, zodat u niet voor verrassingen komt te staan na de overstap.

Wanneer kunt u het beste zelf opzeggen?

Indien een van de volgende zaken op uw situatie van toepassing is, dan dient u zelf de opzegging te verzorgen:

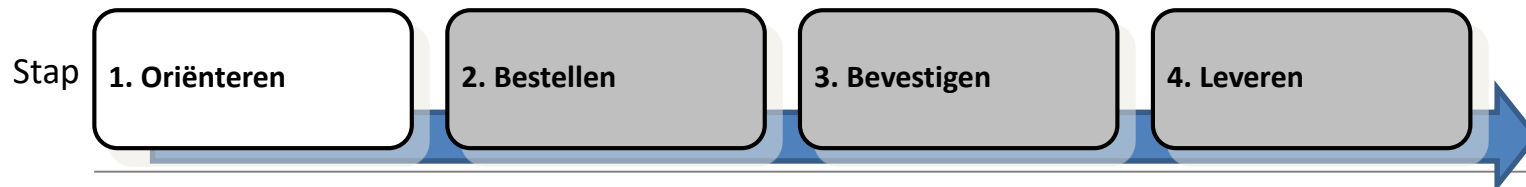
- Uw huidige provider biedt de overstapservice niet;
- U neemt een nieuw abonnement omdat u verhuist;
- U wilt uw huidige aansluiting houden en uw nieuwe abonnement er extra naast hebben;
- U wilt slechts een deel van uw huidige diensten of pakket bij uw huidige provider opzeggen.



Overstapservice

Aanbiedergestuurd

Aanbiedergestuurd overstappen consumenten – Stap 1



Wat

Achterhaal uw huidige contract- en opzegtermijn en eventuele voorwaarden

Controleer uw contract bij uw huidige aanbieder. Op de “mijn contract” omgeving van uw huidige aanbieder vindt u:

- Alle diensten / bundels die u afneemt inclusief een duidelijk overzicht van de contractuele aspecten die van belang zijn voor het opzeggen van de diensten waaronder:
 - De einddatum van uw contract(en)
 - Of voortijdige contractbeëindiging kosten met zich meebrengt
 - Eventuele specifieke zaken waar u rekening mee dient te houden bij het overstappen (bijv. hoogte eventuele slotnota bij voortijdige contractbeëindiging, retourneren van verstrekte apparatuur (bijv. modem of decoder))
 - Het klant ID en/of contract ID

Hoe

U kunt dit opvragen bij uw huidige aanbieder of inzien op de mijn-omgeving.

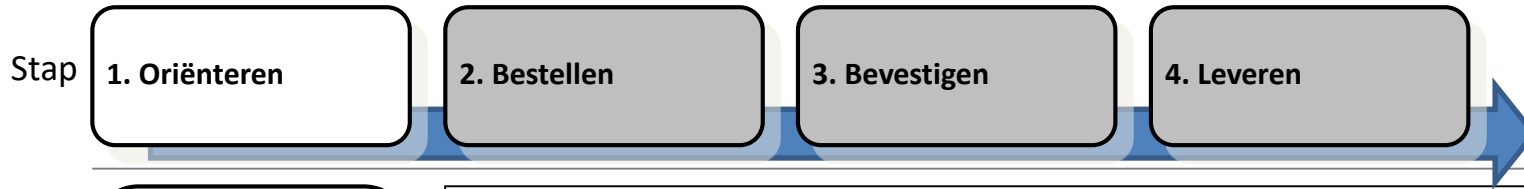
Bij voorkeur ontvangt de nieuwe aanbieder uw klant ID en/of contract ID. U kunt dit vinden in de “mijn contract” omgeving, op uw factuur of kunt dit telefonisch opvragen.

De “mijn contract” omgeving vindt u via de website van uw huidige aanbieder. Na het website adres typt u /mijncontract. Bijvoorbeeld: www.aanbieder.nl/mijncontract.

Let op

Breng uw huidig(e) abonnement(en) en eventuele extra diensten in kaart

Aanbiedergestuurd overstappen consumenten – Stap 1



Wat

Achterhaal uw huidige contract- en opzegtermijn en eventuele voorwaarden

Toegang tot e-mail

Wanneer u overstapt naar een nieuwe aanbieder verliest u mogelijk de toegang tot uw huidige e-mail adres. Dit risico loopt u wanneer u gebruik maakt van een e-mail adres van uw aanbieder.

Om u hierin tegemoet te komen biedt uw aanbieder u nog 6 maanden kosteloos toegang tot uw huidige e-mail adres. Meer informatie hierover vindt u op de website van uw aanbieder.

Na het website adres van uw aanbieder typt u /overstappen.

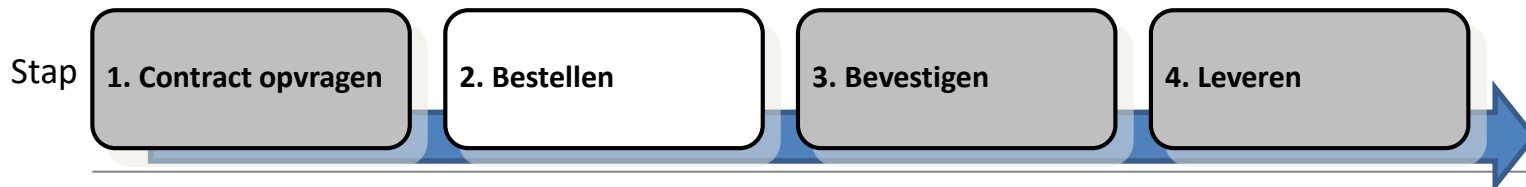
Hoe

U kunt dit opvragen bij uw huidige aanbieder of inzien op de mijn-omgeving.

Let op

Breng uw huidig(e) abonnement(en) en eventuele extra diensten in kaart

Aanbiedergestuurd overstappen consumenten – Stap 2



Wat

Bestel uw nieuwe abonnement en geef aan dat u gebruik maakt van de overstapservice

Bestel het gewenste abonnement

Vraag uw nieuwe abonnement op tijd aan, en zorg ervoor dat u de benodigde gegevens in stap 1 bij de hand heeft.

Standaard vindt een overstap plaats vanaf de einde contractdatum van uw huidige contract. Zo heeft u geen dubbele kosten.

Hoe

Plaats de bestelling bij uw nieuwe aanbieder

U kunt kiezen om eerder over te stappen. U moet hiervoor expliciet aangeven dat u akkoord gaat met een voortijdige beëindiging van uw overeenkomst bij uw huidige aanbieder en de kosten die dit met zich mee kan brengen.

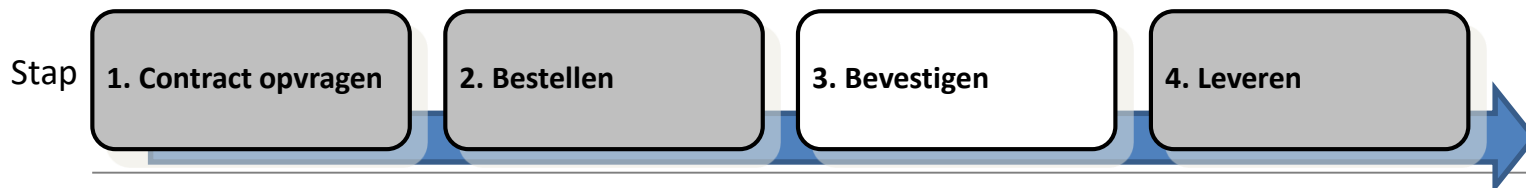
Geef duidelijk aan welk(e) nummer(s) u wilt behouden

Het oude abonnement wordt pas beëindigd als het nieuwe abonnement is ingegaan. Zo kunt u, op een korte onderbreking na, gewoon blijven internetten, bellen en/of televisie kijken.

Let op

Uw nieuwe aanbieder verzorgt de opzegging en voorkomt dienstonderbreking en dubbele facturen

Aanbiedergestuurd overstappen consumenten – Stap 3



Wat

Controleren of de overstap op tijd en conform wens uitgevoerd gaat worden

Lees uw bevestigingsbrief

Binnen één week krijgt u een bevestigingsbrief. Daarin kunt u alles nog eens rustig nalezen. In deze brief staat ook de verwachte datum waarop uw abonnement geleverd zal worden.

Annuleren

U kunt uw bestelling annuleren tot 14 kalenderdagen na het plaatsen van uw bestelling. Annuleren kunt u doen bij uw nieuwe aanbieder.

Hoe

Controleren van data, diensten, nummers en kosten in bevestigingsbrief

Bevestiging van de opzegging door oude aanbieder

Na de bestelling ontvangt u van uw oude aanbieder een schriftelijke bevestiging van de opzegging van uw huidige abonnement. Deze bevestiging informeert u ook over eventuele consequenties die aan de opzegging verbonden zijn.

Indien u akkoord bent gegaan met een voortijdige beëindiging van uw contract dan wordt u geïnformeerd over uw einde contractdatum en de kosten die in rekening kunnen worden gebracht voor de resterende contractperiode na uw overstap.

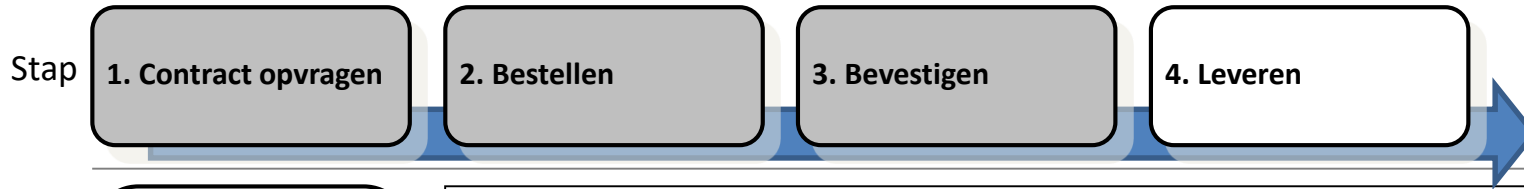
Ook wordt u geïnformeerd over de mogelijkheid om tot 6 maanden na uw overstap kosteloos toegang te houden tot de e-mail adres(sen) van uw oude aanbieder en waar u dit kan instellen of beëindigen.

Het kan zijn dat uw oude aanbieder nog contact met u opneemt om voor u relevante zaken betreffende uw overstap toe te lichten.

Let op

U kunt tot 14 kalenderdagen na het plaatsen van de bestelling nog annuleren

Aanbiedergestuurd overstappen consumenten – Stap 4



Wat

Start van uw nieuwe abonnement en ophef van oude abonnement

Levering nieuwe dienst

Op de afgesproken datum die ook in de bevestigingsbrief staat, levert uw nieuwe aanbieder u het nieuwe abonnement en bijbehorende diensten. Op dezelfde dag wordt het oude abonnement buiten werking gesteld. In sommige gevallen kan dit leiden tot een korte dienstonderbreking.

Ook ontvang u een nieuw modem. Dit vervangt het modem van uw oude aanbieder. U heeft dit dus niet meer nodig. Uw oude aanbieder informeert u over het eventueel retourneren van apparatuur (bijv. modem of decoder).

Hoe

U ontvangt uw installatiepakket of een monteur verzorgt de installatie. U ontvangt mogelijk een slotnota.

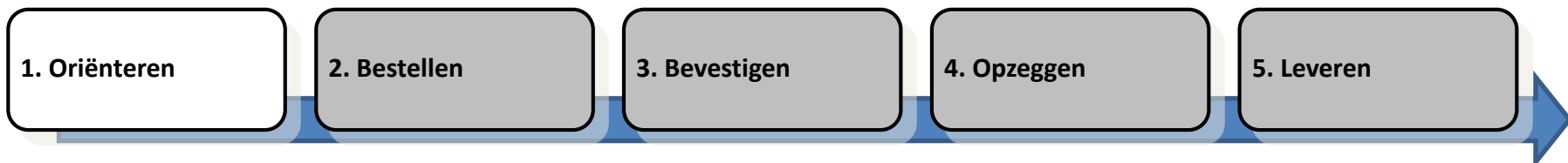
Let op

Uw nieuwe aanbieder verzorgt de opzegging en voorkomt dienstonderbreking en dubbele facturen

Overstapservice

Klantgestuurd

Klantgestuurd overstappen consumenten – Stap 1



Wat

Achterhaal uw huidige contract- en opzegtermijn en eventuele voorwaarden

Controleer uw voorwaarden, contract- en opzegtermijnen bij uw huidige aanbieder(s)

Sla uw contract er op na of vraag uw contract- en opzegtermijn op bij uw huidige aanbieder. Daarmee voorkomt u dubbele kosten en zit u niet of voor een minimale periode zonder internet, telefoon en/of tv tijdens de overstap.

Hoe

U kunt dit opvragen bij uw huidige aanbieder of inzien op de mijn-omgeving.

Heeft u nog een lopend contract bij een andere provider?

Houd er rekening mee dat uw huidige aanbieder mogelijk een afkoopsom in rekening brengt wanneer u uw abonnement voor einde contractdatum beëindigt. Neem hierover contact op met uw huidige aanbieder.

Toegang tot e-mail

Wanneer u overstapt naar een nieuwe aanbieder verliest u mogelijk de toegang tot uw huidige e-mail adres. Dit risico loopt u wanneer u gebruik maakt van een e-mail adres van uw aanbieder. Om u hierin tegemoet te komen biedt uw aanbieder u nog 6 maanden kosteloos toegang tot uw huidige e-mail adres. Meer informatie hierover vindt u op de website van uw aanbieder. Na het website adres van uw aanbieder typt u /opzeggen.

Informatie over opzeggen

Hoe u uw huidige abonnement kunt opzeggen vindt u op de opzegwebsite van uw huidige aanbieder. Na het website adres typt u /opzeggen. Bijvoorbeeld: www.uwaanbieder.nl/opzeggen.

Let op

Breng uw huidig(e) abonnement(en) en eventuele extra diensten in kaart



Klantgestuurd overstappen consumenten – Stap 2



Wat

Bestel uw nieuwe abonnement

Bestel het gewenste abonnement

Vraag uw nieuwe abonnement op tijd aan. Houdt rekening met een opzegtermijn van een maand bij uw huidige aanbieder.

Hoe

Plaats de bestelling bij uw nieuwe aanbieder

Let op

Houdt rekening met opzegtermijn en eventuele overlap van de diensten

Klantgestuurd overstappen consumenten – Stap 3



Wat

Controleren of uw nieuwe abonnement op tijd en conform wens geleverd gaat worden

Hoe

Controleren van data, diensten en kosten in bevestigingsbrief

Let op

U kunt tot 14 kalenderdagen na het plaatsen van de bestelling nog annuleren

Lees uw bevestigingsbrief

Binnen één week krijgt u een bevestigingsbrief. Daarin kunt u alles nog eens rustig nalezen.

In deze brief staat ook de verwachte datum waarop uw abonnement geleverd zal worden. Per deze datum kunt u uw huidige abonnement dus opzeggen. Houdt daarbij wel rekening met uw contract- en opzegtermijn.

U kunt uw bestelling tot 14 dagen na het plaatsen van uw bestelling annuleren bij uw nieuwe aanbieder.

Klantgestuurd overstappen consumenten – Stap 4



Wat

Opzeggen oude abonnement(en) bij uw huidige aanbieder

Zeg uw oude abonnement(en) op

In de bevestigingsbrief van uw nieuwe abonnement staat vanaf welke datum u uw nieuwe dienst kunt installeren. Per die datum kunt u uw oude abonnement(en) opzeggen. Hoe u uw huidige abonnement kunt opzeggen vindt u op de opzegwebsite van uw huidige aanbieder. Na het websiteadres typt u /opzeggen. Bijvoorbeeld: www.uwaanbieder.nl/opzeggen.

Telefoon:

U heeft bij uw nieuwe aanbieder aangegeven dat u uw huidige telefoonnummer behouden?

- Uw nieuwe aanbieder zegt in dat geval uw huidige telefoonaansluiting op.

U wilt een nieuw telefoonnummer? Zeg dan zelf uw huidige telefonieaansluiting op.

Bundels (telefoon, internet en/of tv):

Heeft u een bundel (bijvoorbeeld met internet en bellen,- of internet, bellen en televisie)?

- U bent zelf verantwoordelijk voor het beëindigen van uw abonnement. Geef bij uw opzegging duidelijk aan of u uw telefoonnummer wilt behouden.
- Heeft u nu een ADSL aansluiting en gaat uw nieuwe dienst ook via ADSL geef dan aan dat uw ADSL signaal behouden moet blijven voor overname door uw nieuwe aanbieder.
- Heeft u nu een Glasvezel aansluiting en gaat uw nieuwe dienst ook via Glasvezel geef dan aan dat uw Glasvezel signaal behouden moet blijven voor overname door uw nieuwe aanbieder.

Link met alle contactgegevens ISP's / kabel / glasvezelproviders.

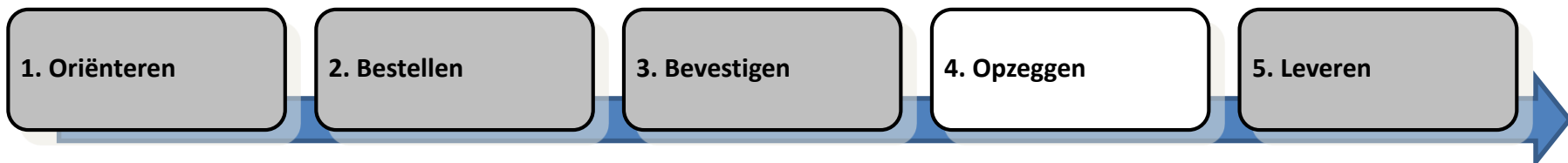
Hoe

Zeg uw diensten op rekening houdend met data waarop uw oude diensten worden beëindigd.

Let op

Geef bij beide partijen duidelijk aan indien u uw nummer wilt behouden.

Klantgestuurd overstappen consumenten – Stap 4



Wat

Opzeggen oude abonnement(en) bij uw huidige aanbieder

Hoe

Zeg uw diensten op rekening houdend met data waarop uw oude diensten worden beëindigd.

Let op

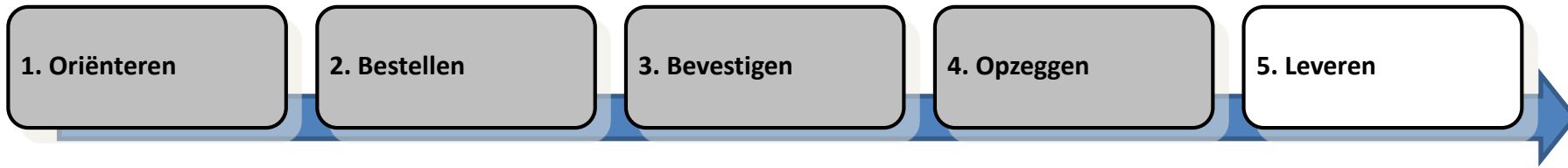
Geef bij beide partijen duidelijk aan indien u uw nummer wilt behouden.

E-mail:

In de schriftelijke bevestiging van uw opzegging wordt u geïnformeerd over de mogelijkheid om tot 6 maanden na uw overstap kosteloos toegang te houden tot uw e-mail adres(sen) van uw huidige aanbieder en waar u dit kan instellen of beëindigen.



Klantgestuurd overstappen consumenten – Stap 5



Wat

Start van uw nieuwe abonnement en ophef van oude abonnement

Levering nieuwe dienst

Op de afgesproken datum die ook in de bevestigingsbrief staat, levert uw nieuwe aanbieder u het nieuwe abonnement en bijbehorende diensten.

Ook ontvang u een nieuw modem. Dit vervangt het modem van uw oude aanbieder. U heeft dit dus niet meer nodig. Uw oude aanbieder informeert u over het eventueel retourneren van apparatuur (bijv. modem of decoder).

Hoe

U ontvangt uw installatiepakket of een monteur verzorgt de installatie.

Let op

U ontvangt mogelijk een slotnota van uw oude aanbieder.

Overstapservice

Bijlagen

Totstandkoming en informatievoorziening



Waar vindt u meer informatie

Op de website van uw huidige aanbieder vindt u meer informatie over overstappen. Elke telecomaandier gebruikt daarvoor dezelfde websiteadressen:

www.aanbieder.nl/overstappen

Hier wordt u geïnformeerd over de wijze waarop u kunt overstappen naar een andere telecomaandier en welke stappen daarbij dienen te worden doorlopen. U treft hier onder meer deze beschrijving van de Overstapservice Consumenten aan.

Tevens vindt u hier informatie over de mogelijkheid om tot 6 maanden na uw overstap kosteloos toegang te houden tot de e-mail adres(sen) van uw huidige aanbieder en waar u dit kan instellen of beëindigen.

Na het websiteadres van uw aanbieder typt u **/overstappen**

www.aanbieder.nl/opzeggen

Hier staat hoe u uw huidige abonnement kunt opzeggen en in welke gevallen afkoopsommen worden gehanteerd.

Tevens vindt u hier informatie over de mogelijkheid om tot 6 maanden na uw overstap kosteloos toegang te houden tot de e-mail adres(sen) van uw huidige aanbieder en waar u dit kan instellen of beëindigen.

Na het websiteadres van uw aanbieder typt u **/opzeggen**

Verklarende woordenlijst



Verklarende woordenlijst en gebruikte afkortingen

In deze beschrijving van de Overstapservice Consumenten en in andere uitingen van telecomaanhouders over het overstapproces worden de volgende termen gehanteerd. Deze woordenlijst dient ter verduidelijking van de betekenis van de gehanteerde termen.

Bundel	Groepering van diensten zoals internet, bellen en tv binnen één contract. Bij beëindiging van een contract voor een bundel, komen alle diensten die onderdeel uitmaken van de bundel te vervallen.
Contracttermijn	Looptijd van uw contract voor telecommunicatiediensten. Beëindigt u uw contract voorafgaand aan het verstrijken van de contracttermijn, dan wordt er mogelijk een afkoopsom in rekening gebracht. Voor uw contracttermijn kunt u uw contract raadplegen, of schriftelijk danwel telefonisch navraag doen bij uw huidige aanbieder.

(1 / 2)

Verklarende woordenlijst



Verklarende woordenlijst en gebruikte afkortingen

Dienstonderbreking	Zo kort mogelijke periode van maximaal 1 dag, waarin u tijdens de overstap niet kunt internetten, bellen en/of tv kijken.
Huidige aanbieder	De partij waarmee u, voorafgaand aan een eventuele overstap, een contract hebt afgesloten voor telecommunicatiediensten. Sluit u voor vergelijkbare diensten een nieuw contract af met een andere aanbieder, dan stapt u over van uw huidige aanbieder naar de nieuwe aanbieder.
Nieuwe aanbieder	De partij waarmee u een nieuw contract afsluit voor telecommunicatiediensten. Neemt u al vergelijkbare diensten af bij een andere aanbieder, dan stapt u over van uw huidige aanbieder naar de nieuwe aanbieder.
Nummerbehoud	Dienst waarbij uw nieuwe telefonieaanbieder ervoor zorgt dat u bij de overstap uw telefoonnummers behoudt. Geef bij uw bestelling aan welke telefoonnummers u wilt behouden. U kunt uw huidige telefoonnummers telefonisch of schriftelijk opvragen bij uw huidige aanbieder.
Slotnota	Eindafrekening die u ontvangt van uw huidige aanbieder, na beëindiging van een contract.

(2 / 2)

Versiebeheer

Versienummer	Wijzigingen	Datum akkoord
3.1	Vormgeving in lijn gebracht met procesbeschrijving Zakelijke Markt.	10-10-2016
3.2	Aantal wijzigingen doorgevoerd ten gunste van herkenbaarheid en herleidbaarheid van dit document: <ul style="list-style-type: none">- Logo FIST toegevoegd aan document- Hoofdstuk met wijzigingsbeheer toegevoegd- Voettekst waarin naam Taskforce, versienummer en datum akkoord duidelijk herkenbaar is- Naam Taskforce, versienummer en datum akkoord in titel van het document (bestandsnaam)	16-03-2017
4.0	Herziening van het document naar aanleiding van bijgewerkte besluitenlijst.	07-01-2019
4.1	Wijzigingen in het kader van: <ul style="list-style-type: none">- Uitbreiden e-mail toegang na overstap (1 naar 6 maanden)- Verbeteren communicatie t.a.v. e-mail toegang- Sneller leveren binnen de overstapservice	03-10-2019
4.2	Enkele wijzigingen in het kader van zelfreguleringsafspraken e-mail toegang na een overstap.	16-01-2020