

Opmeer PR _Communicatie

Aan: ombudsman@hdcmedia.nl
Onderwerp: Gevangen bij Vodafone
Bijlagen: 20100201_brf_emailproblemen.docx; Vodafone_contractovername.pdf

Beste Ombudsman,

Per 1 januari ben ik gestart als ondernemer. Daar moet je veel voor doen en ik heb het met veel plezier gedaan. Ik ben in de gelukkige omstandigheid dat ik in mijn vriendenkring veel specialisten en dus adviseurs heb. Of het nu ging om belastingen, boekhouding, verzekeringen, marketing, leaseauto of een gelegenheid waar ik mijn startborrel kon geven. Er was altijd wel iemand in mijn directe omgeving die mij een goed advies kon geven. Maar ook bij familie en vrienden die zelf ondernemer zijn kon ik aankloppen. Helaas zat daar niemand tussen die iets in de telefonie deed. Al denk ik niet dat het daar aan ligt, maar lees hoe ik gevangen ben geworden van Vodafone. Onderstaand relaas heb ik ook naar ConsuWijzer gestuurd omdat volgens mij de OPTA hier wel een mening over heeft. Ook heb ik de brief naar Vodafone en de stukken van de contractovername bijgesloten.

Per 1 januari ben ik gestart als ondernemer met een communicatieadviesbureau. In heb met mijn toenmalige werkgever afgesproken dat ik het nummer van mijn Blackberry mocht behouden. Zodoende heb ik dit nummer dus ook al gebruikt op mijn briefpapier en visitekaartjes. Toen ik de overdracht wilde regelen bleek ik verplicht te zijn om bij Vodafone minimaal een jaarabonnement af te sluiten, zonder enige extra's. Normaal krijg je bij het afsluiten van een nieuw abonnement ook een toestel gratis of voordeliger. Omdat mijn toenmalige werkgever ook één van mijn huidige opdrachtgevers is kreeg ik van hen een Blackberry-toestel in bruikleen.

Vanaf 13 januari staat het contract op naam van Opmeer PR & Communicatie. Nu blijkt echter dat ik wel e-mail kan ontvangen maar niet kan versturen. Ik ben nu al 5 weken bezig om dit te regelen. Alles is al geprobeerd en diverse telefoontjes en bezoeken aan de winkels van Vodafone hebben niets geholpen. Ik heb op 1 februari een brief gestuurd en gevraagd om een oplossing. Ik heb voorgesteld om mijn abonnement op te waarderen naar een 2-jarig abonnement en in ruil daarvoor krijg ik een Blackberry Bold ter beschikking. Ik heb echter nog geen antwoord op mijn voorstel en vandaag heeft mijn laatste bezoek aan de winkel weer geen oplossing opgeleverd. Dezelfde technische handelingen zijn herhaald met hetzelfde resultaat. Daar bleek ook dat mijn contract pas op 30-6-2011 afloopt.

Mijn klacht is dus tweeledig. Ik word verplicht om een jaarcontract af te sluiten om het nummer mee te nemen. Vervolgens blijkt het contract op 1,5 jaar gezet te zijn. Ten tweede wordt ik door Vodafone al 5 weken lang aan het lijntje gehouden en krijg ik geen antwoord op mijn brief.

Ik ben een startende ondernemer en loop schade op door het niet goed functioneren van de Blackberry.

Met vriendelijke groet,

Herman Opmeer



Leeghwaterstraat 21
2012 GD Haarlem

T: 023 540 1971
M: 06 463 77 464
E: herman@opmeercommunicatie.nl