

HILCO DE ROO COMMERCIEEL DIRECTEUR BACKUP-CONNECT

GEWOON, OMDAT HET ZO IS

Pas geleden heb ik mijn oude iPhone aan mijn dochter gegeven. Met 9 jaar wat jong, maar ik vind het ook weer zonde om zo'n apparaat ongebruikt te laten liggen. Voor haar heb ik een SIM only basisabonnement besteld met 100 minuten. Kosten zo'n 7 euro per maand. Ik heb haar duidelijk uitgelegd dat bellen buiten de bundel extra kost en dat ze daar dus goed op moet letten. Mobile data heb ik op het toestel uitgezet. Alleen vanuit huis toegang tot internet is voldoende. Mijn dochter heeft beloofd met volle discipline te letten op het aantal belminuten.

Toen de eerste rekening kwam waren de belminuten keurig binnen de bundel. Alleen werd er bijna 100 euro aan internetverkeer gefactureerd. Bij navraag bleek dat een vriendinnetje had geprobeerd de iPhone bij haar thuis met wifi te verbinden. Dit bleek niet te zijn gelukt, wel heeft ze toen per ongeluk de functie mobile data aangezet. Samen hebben ze naar wat filmpjes gekeken. Niet eens zo gek lang, maar toch voldoende om 380 MB te verstoken. Beide in veronderstelling dat het via het gratis internet van het vriendinnetje ging.

Ik heb die avond even gebeld met de helpdesk van de telefoonmaatschappij. Hier wist een vriendelijke mij te vertellen dat de data echt gebruikt was, de prijzen op de website staan en dat het toch echt mijn verantwoordelijkheid is. Mijn enige vraag was echter waarom ik geen melding had gekregen. Ze konden aannemen dat een 7-euro-abonnement met 100 euro dataverkeer excessief was. Een sms'je was voldoende geweest, had van mij ook nog een dag later gemogen. De dame bleef vriendelijk en gaf als reden dat ze dat 'gewoon' niet doen. 'Alleen bij veel gebruik in het buitenland wordt een sms gestuurd, niet omdat we dat willen, maar omdat we dat verplicht zijn.' Verder kon zij er ook niets aan doen.

Juridisch heeft de vriendelijke dame gelijk. Het is mijn verantwoordelijkheid en de prijzen staan (goed verscholen achter hele kleine lettertjes) op internet. Ik bleef achter met een naar gevoel.

Bij ons bedrijf Backup-Connect werken we ook met abonnementen. Hierin zit een harde datalimiet. Klanten vragen wel eens waarom er een harde limiet is, de backup stopt namelijk bij het bereiken van de limiet. We kunnen toch ook achteraf gaan nafactureren. Ervaring heeft echter geleerd dat wanneer een limiet plotseling wordt bereikt, dit bijna altijd 'ongewenste' data is. Foto's van het bedrijfsfeest, een synchronisatie met een iPod, een film of iets in die trant.

Organische groei zie je namelijk ruim van te voren aankomen. Een bedrijf groeit niet in één dag met 25 procent. Wij geven dan ook ruim van te voren een waarschuwing wanneer de datalimiet bijna bereikt is. Zo kan er rustig beken worden of er vervuiling in de backup zit, of dat er echt sprake is van groei en het abonnement moet worden uitgebreid. Wij hoeven dan achteraf niet uit te leggen dat alles volgens de algemene voorwaarden is gegaan en dat het echt de verantwoordelijkheid van de klant is hierop te letten. En zeker niet dat je als klant toch moet betalen voor iets waarvan we allemaal begrijpen dat het niet de bedoeling was.

Toch lijkt het 'Pay as you go', of te wel 'betalen voor wat je gebruikt' model steeds populairder te worden. Het klinkt namelijk heel eerlijk. Toch kan de factuur achteraf tegenvallen. Let er dus op wat er gebeurt als er onverwachte dingen plaatsvinden. Een vast bedrag per maand kan uiteindelijk veel voordeliger zijn.