



Amsterdam, 29-03-2012

### **Rapport resultaten onderzoek KPN callcenter**

KPN heeft als plicht om haar klanten neutraal te informeren. Uit onderzoek in de periode van 19-01-2012 tm 27-03-2012 door callcenter DTN is gebleken dat er in 61% van de ZakelijkeTelefonie.nl casussen klanten onjuist of gekleurd geïnformeerd werden. In totaal zijn er circa 150 opnames gemaakt. Er zijn zelfs gevallen bekend waarin KPN callcenter medewerkers zonder aanleiding hiertoe op eigen initiatief klachten tegen ZakelijkeTelefonie.nl hebben aangemaakt. In 49% van de gesprekken werd ZakelijkeTelefonie.nl in verband gebracht met misleiding en oplichting. In sommige gevallen werd gesproken over ZakelijkeTelefonie.nl gesproken met woorden als 'criminelen' en 'malafide partij'. Ook werd er in 10% van alle gesprekken aangemoedigd en geadviseerd om klachten in te dienen en niet te betalen. In 5% van de gevallen werd er gerefereerd aan lopende juridische zaken.

ZakelijkeTelefonie.nl is in bezit van meerdere tapes waarin deze beïnvloeding van KPN callcenter medewerkers is opgenomen.

### ***Conclusie***

Uit onderzoek (138 opnames) is gebleken dat er in 61% van de gevallen niet neutraal geïnformeerd wordt door KPN Callcenter medewerkers, waar zij wel toe verplicht zijn. In 49% van het totaal aan gesprekken werd ZT in verband gebracht met misleiding en oplichting. Bij 5% van de gesprekken werd er gerefereerd aan huidige lopende juridische zaken.

Namens DTN,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'D. van Houten', with a horizontal line extending to the right.

Daan van Houten  
Callcenter manager