

AANVRAAG ONDERZOEK TELEFONISCHE OVERLAST

VOORWAARDEN STARTEN ONDERZOEK

WAT ZIJN DE VOORWAARDEN VOOR HET STARTEN VAN EEN ONDERZOEK?

- Je bent minimaal drie keer door (vermoedelijk) dezelfde persoon lastiggevallen door middel van gesprekken en/of sms-berichten
- De overlast vond plaats binnen een aaneengesloten periode van drie weken of korter
- De voorbeelden zijn niet ouder dan één maand
- Niet-beantwoorde gesprekken zijn niet te achterhalen. Het is daarom van belang dat je alleen gesprekken doorgeeft die je daadwerkelijk hebt opgenomen of zijn doorgeschakeld naar je voicemail

HOE VOEREN WE HET ONDERZOEK UIT?

T-Mobile onderzoekt door welk telefoonnummer je bent gebeld/ge-SMS't op de door jou doorgegeven tijdstippen. Als uit het onderzoek blijkt dat je klacht gegrond is, dan ontvangt de eigenaar van het desbetreffende telefoonnummer een waarschuwing. Hierin wordt je mobiele telefoonnummer genoemd, omdat we de andere persoon vragen om het nummer niet meer lastig te vallen.

Afhankelijk van de telecomaandbieder waar deze persoon klant is, zullen we de waarschuwing zelf geven of de desbetreffende telecomaandbieder verzoeken dit te doen. Je ontvangt zelf een bevestiging van ons dat de ander gewaarschuwd is, hierin staan geen gegevens van deze persoon.

WAT DOEN WE ALS DE OVERLAST NIET STOPPT?

Als de overlast een maand na het uitsturen van de waarschuwing weer begint, kun je ons om een nieuw onderzoek vragen door opnieuw het meldformulier op te sturen. Hiervoor gelden dezelfde voorwaarden als voor het starten van een eerste onderzoek. Is de afzender hetzelfde telefoonnummer?

Dan sturen we een tweede waarschuwing naar deze persoon en geven de volgende gegevens aan je door:

- het telefoonnummer dat de overlast veroorzaakt;
- indien bekend, de naam van de gebruiker/eigenaar van dit telefoonnummer;
- indien bekend, de adresgegevens van de gebruiker/eigenaar van dit telefoonnummer.

Met de beschikbaar gestelde informatie kun je eventueel zelf juridische stappen ondernemen, bijvoorbeeld aangifte doen bij de politie.

WANNEER KUNNEN WE GEEN ACTIE ONDERNEMEN?

- Als de overlast wordt veroorzaakt door een buitenlands telefoonnummer kunnen we geen actie ondernemen, omdat we de gegevens en eigenaar van een buitenlands telefoonnummer niet kunnen achterhalen.
- Wanneer het gaat om bellen/berichten versturen via internet, zoals Skype of Whatsapp, kunnen we geen actie ondernemen omdat we de inhoud van het datagebruik niet bijhouden.
- SMS-berichten van SMS-diensten vallen buiten telefonische overlast. De afzender is meestal een vier-cijferig nummer. Meer informatie over SMS-diensten staat op www.t-mobile.nl/facturen.
- Het is mogelijk dat de overlast wordt veroorzaakt door een (belcomputer van een) callcenter of een groot bedrijf. Dit zijn automatisch opgezette gesprekken die we niet kunnen tegenhouden. Op www.bel-me-niet.nl vind je meer informatie hierover en kun je je afmelden voor dergelijke oproepen.
- Wanneer blijkt dat je zelf ook meerdere malen hebt gebeld / ge-SMS't met het andere nummer zullen we geen actie ondernemen.

Het is mogelijk dat de herkomst van de overlast niet gevonden wordt. Wij kunnen de inhoud van de gesprekken en SMS-berichten ook niet inzien. T-Mobile is dan ook niet verantwoordelijk voor de eventuele verdere gevolgen van het onderzoek en kan ook niet garanderen dat de overlast daadwerkelijk stopt, wanneer dat aan de desbetreffende persoon is verzocht.

MELDFORMULIER TELEFONISCHE OVERLAST

JE GEGEVENS

Achternaam en voorletters: _____
 (evt.) Bedrijfsnaam: _____
 (evt.) Naam contactpersoon bij bedrijf: _____
 Straat en huisnummer: _____
 Postcode en woonplaats: _____
 T-Mobile telefoonnummer waarop de overlast plaatsvindt: _____
 Telefoonnummer waarop je overdag voor T-Mobile bereikbaar bent: _____

GEGEVENS VOOR ONDERZOEK

Om je melding te onderzoeken, moet je minimaal drie voorbeelden geven. De voorbeelden moeten in een periode van drie weken vallen, vermoedelijk van hetzelfde telefoonnummer zijn, en niet ouder zijn dan een maand. Geef hieronder je voorbeelden met de datum én het tijdstip en of het om een gesprek of SMS'je gaat.

Let op: niet-beantwoorde gesprekken zijn niet te achterhalen. Het is daarom van belang dat je alleen gesprekken opgeeft die daadwerkelijk beantwoord/opgenomen zijn.

1. Gesprek/SMS*	Datum: _____	Tijdstip: _____
2. Gesprek/SMS*	Datum: _____	Tijdstip: _____
3. Gesprek/SMS*	Datum: _____	Tijdstip: _____
4. Gesprek/SMS*	Datum: _____	Tijdstip: _____
5. Gesprek/SMS*	Datum: _____	Tijdstip: _____
6. Gesprek/SMS*	Datum: _____	Tijdstip: _____

* doorhalen wat niet van toepassing is.

WEET JE WIE (VERMOEDELIJK) DE PERSOON IS WAARDOOR JE WORDT LASTIGGEVALLEN?

Nee. _____

Ja; vul hiernaast de gegevens in. _____

Naam: _____

Telefoonnummer: _____

Straat en huisnummer: _____

Postcode en woonplaats: _____

ONDERTEKENING

Met het indienen van dit verzoek, geef je T-Mobile het recht om je bel- en SMS-gegevens in te zien en indien nodig te delen met derden, ter afhandeling van het onderzoek. Daarnaast geef je akkoord dat je mobiele telefoonnummer bekend wordt gemaakt aan de eigenaar van het telefoonnummer waar de telefonische overlast vandaan komt.

Naam: _____

Handtekening: _____

Plaats: _____

Datum: _____

VERSTUREN FORMULIER

Stuur dit formulier volledig ingevuld naar:

■ T-Mobile Klantenservice BV, antwoordnummer 17204, 2501 VH Den Haag.

Na ontvangst van je aanvraag hebben wij twee weken nodig voor ons onderzoek, daarna nemen wij contact met je op over de uitkomst.