

Aanvraag onderzoek Telefonische Overlast

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 voer ik het onderzoek uit?

Ik onderzoek 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 ik de andere persoon vraag om het nummer niet meer lastig te vallen.

Afhankelijk van de telecomaانبieder waar deze persoon klant is, geef ik de waarschuwing zelf of vraag ik de desbetreffende telecomaانبieder dit te doen. Je ontvangt zelf een bevestiging van mij dat de ander gewaarschuwd is, hierin staan geen gegevens van deze persoon.

Wat doe ik als de overlast niet stopt?

Als de overlast een maand na het uitsturen van de waarschuwing weer begint, kun je mij om een nieuw onderzoek vragen door opnieuw het meldformulier op te sturen. Hiervoor gelden dezelfde voorwaarden als voor het starten van het eerste onderzoek. Is de afzender hetzelfde telefoonnummer? Dan stuur ik een tweede waarschuwing naar deze persoon en geef ik 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 kan ik geen actie ondernemen?

- Als de overlast wordt veroorzaakt door een buitenlands telefoonnummer kan ik geen actie ondernemen, omdat ik de gegevens en eigenaar van een buitenlands telefoonnummer niet kan achterhalen.
- Wanneer het gaat om bellen/berichten versturen via internet, zoals Skype of Whatsapp, kan ik geen actie ondernemen omdat ik de inhoud van het datagebruik niet bijhoud.
- Sms-berichten van sms-diensten vallen buiten telefonische overlast. De afzender is meestal een viercijferig nummer.
- Het is mogelijk dat de overlast wordt veroorzaakt door een (belcomputer van een) callcenter of een groot bedrijf. Dit zijn automatisch opgezette gesprekken die ik niet kan 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 onderneem ik geen actie.

Het is mogelijk dat de herkomst van de overlast niet gevonden wordt. Ik kan de inhoud van de gesprekken en sms-berichten ook niet inzien. Ik ben 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.

Aanvraag onderzoek Telefonische Overlast

Je gegevens

Achternaam en voorletters:

Straat en huisnummer:

Postcode en woonplaats:

Ben telefoonnummer waarop de overlast plaatsvindt:

Telefoonnummer waarop je overdag voor Ben bereikbaar bent:

Gegevens voor het 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:

Aanvraag onderzoek Telefonische Overlast

Wil je een nieuw mobiel nummer?

Ja.

Nee.

Wanneer je er voor kiest om je huidige mobiele nummer te vervangen voor een nieuw mobiel nummer, dan breng ik hiervoor € 15,00 kosten voor in rekening. Deze kosten vind je terug op je volgende factuur. Binnen 2 weken neem ik contact met je op om het nieuwe mobiele nummer aan je bekend te maken.

Ondertekening

Met het indienen van dit verzoek, geef je Ben 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

Mail dit formulier naar overlast@ben.nl of stuur dit formulier volledig ingevuld naar:

Ben klantenservice
Postbus 13016
2501 EA Den Haag

Na ontvangst van je aanvraag heb ik twee weken nodig voor het onderzoek, daarna neem ik contact met je op over de uitkomst.