

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 telefonische oproepen met een afgeschermd telefoonnummer;
- De overlast vond plaats binnen een aaneengesloten periode van drie weken of korter;
- De voorbeelden zijn niet ouder dan één maand;
- De betreffende telefoontjes zijn aangenomen of doorgeschakeld naar je voicemail. Niet-beantwoorde gesprekken zijn niet te achterhalen op het netwerk omdat er geen verbinding tot stand komt.

HOE VOEREN WE HET ONDERZOEK UIT?

Simpel onderzoekt door welk telefoonnummer je bent gebeld 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.

Afhankelijk van de telecomaانبieder waar deze persoon klant is zullen we de waarschuwing zelf geven of de desbetreffende telecomaانبieder verzoeken dit te doen. Je ontvangt hiervan een bevestiging van ons. Hierin worden zijn of haar gegevens (nog) niet vermeld.

WAT DOEN WE ALS DE OVERLAST NIET STOPT?

Als de overlast een maand na het uitsturen van de waarschuwing weer begint of nog niet is gestopt, 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.

Indien blijkt dat het om overlast van hetzelfde mobiele nummer versturen wij een tweede waarschuwing naar deze persoon. Ook zullen we de gegevens van deze persoon aan jou verstrekken:

- Het telefoonnummer van de betreffende persoon;
- 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;
- Alleen overlast door afgeschermd telefoonnummers kan worden onderzocht. Als het nummer zichtbaar is kun je dit via de instellingen van je telefoon blokkeren.
- Overlast door middel van SMS-berichten kunnen we niet onderzoeken. Blokkeer in dit geval het nummer van de afzender van het SMS-bericht.
- Wanneer het gaat om bellen via internet, zoals Skype of Whatsapp, kunnen we geen actie ondernemen omdat we de inhoud van een datasessie niet kunnen inzien;
- 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 kan je je afmelden van dergelijke oproepen.
- Wanneer blijkt dat je zelf ook meerdere malen contact hebt opgenomen met het andere nummer zullen we geen actie ondernemen.

Simpel is niet verantwoordelijk voor eventuele verdere gevolgen van het onderzoek en kan niet garanderen dat de bron van de overlast te achterhalen is of dat de overlast daadwerkelijk stopt nadat de betreffende persoon is verzocht om hiermee te stoppen.

MELDFORMULIER TELEFONISCHE OVERLAST

Jouw gegevens

Achternaam en voorletters:

Straat en huisnummer:

Postcode en woonplaats:

Simpel telefoonnummer waarop de overlast plaatsvindt:

Telefoonnummer waarop je overdag voor Simpel bereikbaar bent:

Gegevens voor onderzoek

Om je melding te onderzoeken hebben wij minimaal drie voorbeelden nodig. De voorbeelden moeten in een periode van drie weken vallen, vermoedelijk van hetzelfde telefoonnummer zijn, en niet ouder zijn dan een maand. Geef hieronder de voorbeelden met de datum én het tijdstip van de oproep door:

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. Oproep	Datum:	Tijdstip:
2. Oproep	Datum:	Tijdstip:
3. Oproep	Datum:	Tijdstip:
4. Oproep	Datum:	Tijdstip:
5. Oproep	Datum:	Tijdstip:
6. Oproep	Datum:	Tijdstip:

Weet je wie (VERMOEDELIIK) de persoon is door wie 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 Simpel het recht om je belgegevens in te zien en indien nodig te delen met derden, ter afhandeling van het verzoek. Daarnaast geef je akkoord dat je mobiele telefoonnummer bekend wordt gemaakt aan de eigenaar van het telefoonnummer waar de telefonische overlast vandaan komt.

Naam:

Plaats:

Datum:

Stuur dit formulier ingevuld naar:

Versturen formulier

- **Simpel Klantenservice**, als bijlage in het Contactformulier op www.simpel.nl/contactformulier
- **Simpel Klantenservice, Postbus 16272, 2500 BG Den Haag**

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