

Aan

De Voorzitter van de Tweede Kamer der
Staten-Generaal
Binnenhof 4
2513 AA 's-GRAVENHAGE

Datum	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Bijlage(n)
13 juni 2007	2060714760	EP/MW 7066730	

Onderwerp

Kamervragen van het lid Gerkens aan de Minister van Economische Zaken over SMS-diensten.

Hierbij zend ik u de antwoorden op de vragen die zijn gesteld door het lid Gerkens. De vragen zijn mij toegestuurd per brief van 10 mei 2007, onder nummer 2060714760.

1

Wat is uw mening over de wijze waarop Celldorado haar SMS-diensten aanbiedt? 1)

Antwoord

Mij is bekend dat advertenties van Celldorado verschijnen in de vorm van banners, buttons en tekst-links op sites zoals TMF.nl, Spelletjes.nl en Digidier.nl. De advertenties geven aan dat er gratis 'realtones' gedownload kunnen worden. Hoewel het door middel van het direct afmelden mogelijk lijkt de realtone gratis te ontvangen, en derhalve geen betaald abonnement aan te gaan, kan ik mij voorstellen dat dit voor jongeren niet altijd duidelijk is. Het is de vraag of zij wel de tijd nemen de algemene voorwaarden goed te lezen en zich realiseren dat zij met het ontvangen van een gratis realtone een abonnement aangaan, als zij zich niet direct afmelden.

2

Deelt u de mening dat de wijze waarop Celldorado de indruk wekt dat de realtone gratis is zeker voor jongeren misleidend kan zijn? Zo ja is het u bekend dat Celldorado zich bij de Code of Conduct rondom SMS-diensten heeft aangesloten? Bent u van mening dat deze Code of Conduct voldoet? Zo ja waarom? Zo neen, wat gaat u ondernemen om deze te verbeteren?

Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 30

Doorkiesnummer
070 3796780

Telefax

Hoofdkantoor
Bezuidenhoutseweg 30
Postbus 20101
2500 EC 's-Gravenhage

Telefoon (070) 379 89 11
Telefax (070) 347 40 81
Email ezpost@minez.nl
Website www.minez.nl

Behandeld door
Jan Luuk de Ridder

Verzoeken bij beantwoording van deze brief ons kenmerk te vermelden

Antwoord

In de advertenties van Celldorado wordt gesuggereerd dat gratis realtones kunnen worden gedownload. Ik kan mij voorstellen dat jongeren niet altijd beseffen dat zij bij het ontvangen van de realtone een abonnement met Celldorado aangaan.

Voorts is het mij niet bekend dat het bedrijf dat de handelsnaam Celldorado gebruikt, is aangesloten bij de "Code of conduct SMS-dienstverlening". Wel geeft Celldorado op haar website aan te werken volgens deze gedragscode. In de gedragscode zijn afspraken gemaakt over SMS-diensten en het aan- of afmelden bij SMS-abonnementen. Deze gedragscode is onder begeleiding van OPTA tot stand gekomen. Het betreft hier een vorm van zelfregulering. Mede naar aanleiding van klachten over ongewenste SMS-berichten zal OPTA marktpartijen benaderen voor een herziening en een mogelijke aanscherping van de gedragscode. Vanuit de optiek van oneerlijke handelspraktijken zal de Consumentenautoriteit nauw bij dit traject worden betrokken. Afhankelijk van de voortgang bij de door de marktpartijen te maken afspraken rond de gedragscode, zal bekeken worden of het wenselijk is dat het Ministerie van Economische Zaken een rol speelt in dit traject.

3

Is het u bekend dat er regelmatig SMS-diensten bekritiseerd worden doordat men zich niet kan afmelden, ongewenste betaal-SMS'jes krijgt of ringtones en wallpapers niet werken? Kunt u uiteenzetten hoeveel klachten er momenteel bij de Opta en Consumentenautoriteit binnenkomen over deze SMS-diensten?

Antwoord

Ja, dit is mij bekend. Bij OPTA zijn in 2006 600 klachten over ongewenste SMS-berichten binnengekomen. In 2007 zijn dit tot nu toe 368 klachten. Bij de Consumentenautoriteit zijn ruim zestig aan SMS-diensten gerelateerde klachten geregistreerd.

4

Herinnert u zich de antwoorden op vragen van het lid Van Dam over Blinko.nl? 2) Bent u bereid de Consumentenautoriteit te verzoeken onderzoek te doen naar SMS-diensten in het algemeen en de activiteiten van Celldorado in het bijzonder? Zo neen, waarom niet? Welke stappen gaat u ondernemen om te bevorderen dat SMS-diensten betrouwbaarder worden voor de consument?

Antwoord

Ja, ik heb kennis genomen van de antwoorden op de vragen van het lid Van Dam over www.blinko.nl.

Wat betreft de rol van de Consumentenautoriteit wil ik het volgende opmerken. Mij is bekend dat de Stichting Mijn Kind On Line een klacht over Celldorado bij de Reclame Code Commissie heeft ingediend. De Reclame Code Commissie zal beoordelen of de reclame inderdaad in strijd is met de Nederlandse Reclame Code. Indien de klacht gegrond is, beveelt de Reclame Code Commissie de adverteerder om de betreffende reclame-uiting niet meer te gebruiken. Deze aanbeveling kan openbaar worden gemaakt. Indien de klacht gegrond is maar Celldorado niet bereid is zijn reclame aan te passen, zal de Consumentenautoriteit nader kunnen onderzoeken of zij handhavend jegens

Celldorado op zal treden. Deze wijze van aanpak is conform het uitgangspunt van de Wet handhaving consumentenbescherming en de gemaakte afspraken met de Stichting Reclame Code. Hieruit volgt dat de Consumentenautoriteit slechts in beeld komt als de route via de Reclame Code Commissie niet effectief blijkt te zijn.

Voor OPTA kan een rol weggelegd zijn indien sprake is van het verzenden van ongevraagde SMS-berichten zonder voorafgaande toestemming. Dit levert een overtreding van het wettelijke spamverbod op (artikel 11.7, eerste lid, Telecommunicatiewet). OPTA houdt hier toezicht op. Of OPTA een onderzoek naar een concreet geval heeft ingesteld, maakt zij uit zorgvuldigheidsoverwegingen niet openbaar voordat het onderzoek is afgerond.

Voorts wil ik opmerken dat signalen die de Consumentenautoriteit en OPTA ontvangen, erop wijzen dat deze marketingpraktijk niet alleen door het genoemde bedrijf wordt gehanteerd, maar eveneens door tal van andere bedrijven die ringtones aanbieden. Om dit probleem beter in kaart te brengen zullen de Consumentenautoriteit en OPTA een gezamenlijk meldpunt openen op de website van Consuwijzer (www.consuwijzer.nl) waar consumenten in het algemeen en jongeren in het bijzonder, ervaringen met dergelijke SMS-diensten kenbaar kunnen maken. Dit meldpunt zal via specifiek op jongeren gerichte media onder de aandacht worden gebracht. Afhankelijk van de signalen die de toezichthouders via dit meldpunt ontvangen, zal in een later stadium bezien worden of handhavend optreden tegen genoemde praktijken aan de orde is. Dit kan er toe leiden dat op jongeren gerichte, mogelijk misleidende en agressieve handelspraktijken, een van de prioritaire aandachtsgebieden in het handhavingsbeleid van de Consumentenautoriteit voor 2008 zou moeten zijn. Tegen die tijd zal naar verwachting ook het wetsvoorstel Oneerlijke handelspraktijken, welke voorligt in uw Kamer, van kracht zijn. Op grond van dit wetsvoorstel krijgt de Consumentenautoriteit meer bevoegdheden dergelijke praktijken aan te pakken.

Zoals bij de beantwoording van vraag 2 aan de orde is gekomen, zal OPTA marktpartijen benaderen voor de herziening van de "Code of conduct SMS-dienstverlening". De Consumentenautoriteit zal hierbij worden betrokken. Ik zal de marktpartijen tot 1 januari 2008 de tijd gunnen om de gedragscode zelf te herzien. Ik heb OPTA verzocht na te gaan of in de gedragscode specifieke afspraken worden gemaakt over marketingactiviteiten gericht op jongeren.

(w.g.) drs. F. Heemskerk

1) Tros Radio Online, 8 mei 2007

2) Aanhangsel Handelingen nr. 447, vergaderjaar 2006-2007