

> Retouradres Postbus 20101 2500 EC Den Haag

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

**Directoraat-generaal voor
Energie en Telecom**
Directie Telecommarkt
Bezuidenhoutseweg 30
Postbus 20101
2500 EC Den Haag
T 070 379 8911 (algemeen)
www.ez.nl

Behandeld door
dhr. drs. H.D. Ruyter
T 070 379 7981
F 070 379 8266
h.ruyter@minez.nl

Datum

Ons kenmerk
ET/TM / 9154264

Betreft Antwoorden op vragen van het lid Gerkens over de gedragscode sms-
dienstverlening

Bijgaand zend ik u de beantwoording van de vragen van het lid Gerkens (SP) over de gedragscode SMS-dienstverlening, nr. 2009Z15271, ingezonden 28 augustus 2009.

1

Heeft u kennisgenomen van de berichten "SMS-maffia blijft geld uit zak kloppen" en "Internetspel kost scholier 1600 euro aan SMS'jes"? Herinnert u zich mijn Kamervragen over dit onderwerp?

Antwoord

Ja.

2

Toont dit voorbeeld niet wederom aan dat de gedragscode voor de telecombranche niet voldoet en dat de branche zich weinig gelegen laat aan een gedragscode, als er maar geld valt te verdienen?

Antwoord

In dit voorbeeld gaat het om een in beginsel gratis spel. Wanneer het spel op hogere niveaus wordt gespeeld, kunnen er via onder andere SMS-jes extra mogelijkheden ("uridiums") worden gekocht. In het geval men hiervan grotere hoeveelheden wil kopen, dan kan dat ook via een creditcard. Het gebruik van SMS-berichten is dan minder waarschijnlijk, omdat voor elke € 1,50 aan "uridiums" een apart SMS-bericht verstuurd moet worden. In dit specifieke geval, zo heb ik begrepen, zijn er ook via de telefoon van een familielid honderden SMS-berichten verstuurd en grote hoeveelheden "uridiums" gekocht.

Ik betreur de ontstane situatie zeer, maar ik vind het te vroeg om aan de hand van dit ene voorbeeld te oordelen dat de gedragscode niet voldoet. Zoals aangekondigd in de beantwoording van eerdere vragen over SMS-dienstverlening¹, laat ik momenteel de werking van de gedragscode evalueren. Ik hecht er aan dat met deze code het beoogde effect wordt gerealiseerd, namelijk

¹ Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2008-2009, nr. 365 en 2213

dat het voor consumenten vooraf glashelder is dat het gaat om betaalde SMS-diensten, welke kosten daaraan verbonden zijn, hoe men zich kan afmelden en dergelijke. Ook kijk ik naar de wijze waarop de Stichting SMS-Gedragscode bij klachten handelend heeft opgetreden, of het om incidentele of meer structurele klachten gaat en in hoeverre de gemaakte afspraken zijn nagekomen. Ik zal in de evaluatie de werking van de code op deze aspecten beoordelen en ik zal, mocht dat nodig blijken, niet aarzelen om aanvullende maatregelen te nemen. Voor mij staat namelijk voorop dat kwetsbare groepen, zoals kinderen, goed beschermd moeten zijn tegen ogenschijnlijk gratis SMS-diensten. In de evaluatie maak ik, naast informatie afkomstig van ConsuWijzer, ook gebruik van andere bronnen, waaronder twee thans nog lopende onderzoeken. Zodra ik alle informatie heb, zal ik uw Kamer naar verwachting in november over mijn bevindingen informeren.

3

Is het waar dat de Consumentenautoriteit nog steeds tientallen klachten krijgt per week? Kunt u een overzicht geven van de ontwikkeling van het aantal meldingen en klachten?

Antwoord

Ja. Op een door mij op ConsuWijzer, het gezamenlijke loket van de Consumentenautoriteit, OPTA en de NMa, geopend meldpunt kwamen en komen nog steeds wekelijks tientallen meldingen over SMS-diensten binnen. In de evaluatie van de gedragscode SMS-diensten zal de ontwikkeling van het aantal klachten nader worden geanalyseerd.

4

Is het nog steeds een probleem dat niet alle providers de dienst op verzoek van de klant laten blokkeren, zoals ook uit dit voorbeeld blijkt? Wat gaat u daaraan doen?

Antwoord

Om SMS-diensten te laten blokkeren is, als onderdeel van de afspraken met de sector, het SMS-dienstenfilter gecreëerd (www.smsdienstenfilter.nl). Via deze site kunnen consumenten – of ouders van kinderen - zelf hun mobiele nummer laten blokkeren voor SMS-abonnementsdiensten. Inmiddels hebben daar circa 175.000 mensen gebruik van gemaakt. Dit betekent dat consumenten hun provider dus niet nodig hebben om hun mobiele telefoon voor SMS-diensten te laten blokkeren. Ik zal ook dit aspect in de evaluatie betrekken.

5

Wat is er nu eigenlijk op tegen om diensten die langer dan drie maanden duren of binnen drie maanden meer dan 100 euro kosten, altijd vergezeld te laten gaan van een schriftelijk contract? Waarom ziet u een dergelijk maximum niet als een redelijke bescherming tegen dit soort uitwassen?

6

Deelt u de mening dat het in het rechtsverkeer niet gebruikelijk is dat een 13-jarige deze rechtshandeling, te weten in totaal 1654 euro aan kosten maken met een internetspel in korte tijd, zelfstandig verricht? Nu aan dit vereiste van artikel 1:234 derde lid BW niet is voldaan, ligt het nu op de weg van de ouders om deze zaak voor te leggen aan de rechter om deze overeenkomst te vernietigen? Wat levert dit naar schatting op aan extra kosten voor de ouders en hoeveel bedragen naar schatting de maatschappelijke kosten wanneer hier een rechter over moet oordelen?

7

Zou het niet beter zijn schriftelijke toestemming van de ouders voor dit soort diensten aan jongeren onder de 16 jaar te verplichten?

8

Wat vindt u van het voorstel van de Consumentenbond om de rol van de telecomaanhouders bij de SMS-diensten te onderzoeken? Bent u bereid dit te doen? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wanneer kunnen wij de resultaten verwachten?

9

Wat heeft het tot dusver opgeleverd dat u de zelfregulering van SMS-dienstenaanbieders 'nauwgezet volgt'? Wanneer maakt u de balans op of de gedragscode voldoende effectief is?

Antwoord op de vragen 5, 6, 7, 8 en 9

Zoals ik in mijn antwoord op vraag twee heb aangegeven, is het nu nog te vroeg om te bepalen of aanvullende regels, verplichtingen of andere maatregelen nodig zijn. Ik laat nu de werking van de gedragscode evalueren en zal op basis van de uitkomsten een afweging maken of, en zo ja welke aanvullende maatregelen nodig en mogelijk zijn. Indien ik besluit tot nadere maatregelen, dan zal ik daarbij vanzelfsprekend gebruik maken van suggesties, zoals gedaan door leden van uw Kamer en van inzichten van verschillende partijen, onder meer ook die van de Stichting Ombudsman en de Consumentenbond.

(w.g.) drs. F. Heemskerk
Staatssecretaris van Economische Zaken