

> 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. J.I. Kwakkenbos

T 070 379 8118

F 070 379 8264

j.i.kwakkenbos@minez.nl

Datum

Ons kenmerk

ET/TM / 10002371

Betreft Antwoorden op vragen van het lid Gerkens over de werkelijke snelheid van internetverbindingen (2009Z23818)

1

Herinnert u zich de schriftelijke vragen van 9 oktober jl.? (Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2009-2010, nr. 526)

Antwoord

Ja.

2

Wat is uw mening over het onderzoek van TV Gelderland over haar eigen onderzoek naar de werkelijke snelheid van internetproviders? (Telecompaper, 2 december 2009: "Dutch broadband delivers 60% of average speed offered")

Antwoord

Ik vind het een prima initiatief van partijen om zelf onafhankelijk onderzoek te (laten) verrichten naar de ontwikkeling van de internetsnelheden. Ook de Consumentenbond beoordeelt sinds begin 2009 met de "Providermonitor" iedere maand de prestaties van internet- en telefonieproviders. Dit soort initiatieven juich ik zeer toe, omdat de uitkomsten van dergelijke onderzoeken voor de consument de kwaliteit van de geleverde diensten door providers inzichtelijk maken.

3

Wat is uw mening over het onderzoek van Telecompaper dat uitwijst dat 60% van de geadverteerde snelheid van Nederlandse Internet Service Providers niet wordt gehaald? (<http://www.telecompaper.com/news/article.aspx?cid=706404>)

Antwoord

Ik neem aan dat bedoeld wordt dat de snelheid gemiddeld 60% van de geadverteerde snelheid bedraagt (en dat 40% "niet gehaald wordt").

Verschillen tussen aangeboden snelheid en werkelijke snelheid zijn onvermijdelijk en internationaal (dus) ook gebruikelijk. Daarvoor zijn diverse technische redenen. Ten eerste zijn er technische oorzaken op de thuisadressen van de gebruikers zelf. Die betreffen de kwaliteit van de routers, de kabels, de netwerkkaarten en de computers zelf. Ten tweede kunnen er technische

beperkingen in de verbindingen zijn. Voorbeelden daarvan zijn de afstanden tot de wijkcentrale, gedeeld gebruik en drukte bij servers. Drukke bij servers kan zelfs de snelheid op glasvezelverbindingen drukken. In hun advertenties noemen providers in feite de maximaal haalbare snelheden, die slechts gehaald worden als er geen enkele technische belemmering is. Ik vind het belangrijk dat uit de algemene voorwaarden van de providers en via hun reclame-uitingen voldoende duidelijk wordt dat het gaat om maximum snelheden. Dit moet transparant zijn, zodat de consument weet wat hij of zij afneemt.

4

Deelt u de mening dat dergelijke berichten de goede naam van onze internetinfrastructuur aantast?

Antwoord

Ik deel die mening niet, zolang de providers transparant zijn over wat zij leveren. Allereerst om de genoemde reden dat een afwijking van de werkelijke snelheid ten opzichte van de geadverteerde snelheid niet ongewoon is. Ten tweede omdat uit de mij beschikbare informatie blijkt dat het percentage niet verslechterd is de afgelopen jaren. Ten derde omdat de gemiddelde werkelijke internetsnelheid toeneemt in Nederland en dat we daar in een internationale vergelijking zeer goed mee scoren.

Ik ben echter wel van mening dat op het moment dat providers niet voldoende transparant zijn er sprake is van een probleem. De consument moet immers weten wat geleverd wordt. Dat moet voldoende duidelijk zijn uit advertenties en de algemene voorwaarden. Is dit niet het geval dan kan sprake zijn van misleiding en dus een oneerlijke handelspraktijk waartegen kan worden opgetreden door de Consumentenautoriteit en via de zelfregulering van de Reclame Code Commissie.

5

Bent u bereid eigen onderzoek te doen naar de snelheden van internetproviders? Zo nee, waarom niet?

Antwoord

Er zijn zoals hiervoor al duidelijk is geworden voldoende initiatieven in de markt zelf, die een indicatie geven van de werkelijke snelheden ten opzichte van beloofde snelheden. Voor consumenten is daarmee ruimschoots informatie beschikbaar over de werkelijke snelheid van hun internetverbindingen. Marktpartijen nemen zelf ook de verantwoordelijkheid door met postcode-checks te kijken welke diensten (maximaal) geboden kunnen worden op specifieke adressen. En tenslotte kunnen consumenten zich desgewenst wenden tot instanties als de Consumentenbond, de Consumentenautoriteit (Consuwijzer) en de Reclame Code Commissie.

6

Wat is uw mening over het garanderen van minimumpercentages van bijvoorbeeld 70% van de geadverteerde snelheden, zoals in andere Europese landen bij wet wordt bepaald? Bent u bereid dergelijke wetgeving te onderzoeken?

Antwoord

Voor mij staat voorop dat voor de consument duidelijk moet zijn wat hij koopt. Ook moet er voldoende keus zijn om over te stappen als de geleverde dienst niet bevalt. Zolang dit het geval is en ik ook signaleer dat de werkelijke snelheden alleen maar verder toenemen en het verschil met de aangeboden snelheid niet groter wordt zie ik geen reden voor dit type acties. Wel zal ik me inzetten voor het verhogen van de transparantie. Ik zal de internetproviders hierop wijzen evenals op de mogelijke gevaren van onjuiste advertenties of misleiding. Voorts merk ik op dat de gevraagde garantie de bewijslast teveel bij de internetprovider alleen legt, terwijl er zoals gezegd ook andere factoren zijn, buiten het invloedsbereik van de provider, die de snelheid beperken.

7

Wat gaat u doen om ervoor te zorgen dat de Nederlandse consument ook daadwerkelijk de snelheid krijgt die is beloofd?

Antwoord

Zie mijn antwoord op vraag 6. Verder is het van belang dat de consument zichzelf goed informeert over de kwaliteit van de geleverde dienst. Ik wijs er daarbij op dat voor de consument de overstapdrempels de afgelopen jaren substantieel zijn verlaagd. Als een consument ontevreden is over de werkelijke snelheid van zijn internetverbinding, kan hij overstappen naar een andere provider. Bovendien kan hij klachten of gevallen van misleiding kenbaar maken bij instanties als ConsuWijzer en Reclame Code Commissie. Op basis van de klachten bij ConsuWijzer kan de Consumentenautoriteit zo nodig optreden.

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