

Ministerie van Economische Zaken

> Retouradres Postbus 20101 2500 EC Den Haag

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

**Directoraat-generaal
Economische Politiek**
Directie Europa, Mededinging en
Consumenten

Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 30
2594 AV Den Haag

Postadres
Postbus 20101
2500 EC Den Haag

Factuuradres
Postbus 16180
2500 BD Den Haag

T 070 379 8911 (algemeen)
www.ez.nl

Datum 12 februari 2010

Betreft Antwoorden op de vragen van het lid Gerkens over de snelheid van
internetverbindingen (2010Z01596)

Ons kenmerk
EP/EMC / 10018333

1
Herinnert u zich mijn vragen van 9 oktober 2009 en 8 december 2009¹

Antwoord
Ja.

2
Bent u bekend met de uitspraak van de Reclame Code Commissie van
17 januari 2006 over een soortgelijke klacht van foutieve vermelding van
internetsnelheden?²

Antwoord
Ja.

3
Deelt u de mening dat deze uitspraak ook van toepassing is op de huidige
problemen met beloofde internetsnelheden? Zo nee, waarom niet.

Antwoord
In algemene zin is het aan te bevelen dat ondernemers kennis nemen van
uitspraken van de Reclame Code Commissie, zodat zij kunnen nagaan of hun
reclame-uitingen in overeenstemming zijn met de Nederlandse reclamecode.
Daarnaast is het van belang dat ondernemers conform de regels van de Wet
oneerlijke handelspraktijken handelen. Deze wet verbiedt onder andere het
verstrekken van misleidende en onjuiste informatie.
Om te beoordelen of een individuele reclame-uiting in lijn is met de Nederlandse
reclamecode of de Wet oneerlijke handelspraktijken dient zo'n uiting vergeleken te
worden met de algemene voorwaarden die een individuele internetprovider
hanteert. Met andere woorden: dat wat men in een reclame-uiting aangeeft, dient
in lijn te zijn met wat men belooft in de algemene voorwaarden. Zoals ik mijn

¹ Aangangsel Handelingen, vergaderjaar 2009-2010, nr. 526; Aangangsel Handelingen, vergaderjaar 2009-2010,
nr. 1285

² Stichting Reclame Code, DossierNr. 1404/05.0528

antwoorden op de vragen van 8 december 2009 aangaf (Kamerstukken II, 2009-2010, Aangangsel van de handelingen, nr. 1285), dient wanneer er sprake is van maximumsnelheden en geen gegarandeerde snelheden, dit ook duidelijk naar voren te komen in de reclame-uiting.

4

Deelt u de mening dat een dergelijke uitspraak gevolgen moet hebben voor de reclame-uitingen van internetproviders? Zo nee, waarom niet? Zo ja, waarom is dat niet gebeurd?

Antwoord

Zoals ik hierboven heb aangegeven dienen internetproviders, net als andere ondernemers, bij hun reclame-uitingen zich rekenschap te geven van de Nederlandse reclame code en de Wet oneerlijke handelspraktijken. In hoeverre dat in alle gevallen voldoende gebeurt, zal per uiting beoordeeld moeten worden. In mijn antwoorden op de Kamervragen van 8 december 2009 heb ik aangegeven dat ik de internetproviders zal wijzen op het feit dat het voor consumenten altijd duidelijk moet zijn wat zij precies kopen en wanneer er mogelijk sprake kan zijn van onjuiste advertenties of misleiding. In de eerstvolgende reguliere bijeenkomst met de sector, in maart, zal de transparantie op het punt van de maximumsnelheden aan de orde worden gesteld.

5

Deelt u de conclusie dat de zelfregulering schijnbaar niet werkt en dat de overheid op dit moment de plicht heeft in te grijpen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord

Ik deel niet de conclusie dat zelfregulering niet werkt. Immers in het door u genoemde voorbeeld, is juist door middel van zelfregulering een oordeel geveld over een reclame-uiting. In mijn ogen werkt de zelfregulering dus wel degelijk. Indien consumenten of belangenorganisaties van consumenten menen dat internetproviders zich niet houden aan de bepalingen van de Nederlandse reclamecode, kunnen zij een klacht indienen bij de Reclame Code commissie.

6

Ziet u naar aanleiding van deze uitspraak mogelijkheden om handhavend op te treden richting providers? Zo nee, waarom niet?

Antwoord

Wat betreft misleidende reclame is in een samenwerkingsprotocol van de Consumentenautoriteit met de Reclame Code Commissie afgesproken dat deze laatste in beginsel het voortouw neemt. Wel treedt de Consumentenautoriteit op wanneer er sprake is van recidive of wanneer een uitspraak van de Reclame Code

Commissie niet wordt opgevolgd. Ook kan de Consumentenautoriteit zelf klachten indienen bij de Reclame Code Commissie, zoals zij bijvoorbeeld heeft gedaan in het geval van enkele SMS-diensten aanbieders. Zij kan ook handhavend optreden wanneer zij meent dat de overtreding dermate ernstig is, dat publiekrechtelijk optreden vereist is.

Of dit laatste het geval is, is ter beoordeling van de Consumentenautoriteit. Verder vindt in voorkomende gevallen overleg plaats tussen de OPTA en de CA over welke toezichthouder het beste actie kan ondernemen op basis van de verschillende bevoegdheden die de OPTA en de CA in kunnen zetten om een overtreding aan te pakken.

Alhoewel de Consumentenautoriteit een dienstonderdeel is van het Ministerie van Economische Zaken, is het uitgangspunt dat deze toezichthouder zoveel mogelijk onafhankelijk functioneert. Daarom zijn bevoegdheden die betrekking hebben op toezicht of handhaving in de Wet handhaving consumentenbescherming rechtstreeks geattribueerd aan de Consumentenautoriteit, conform de notie van scheiding tussen beleid en uitvoering. Bij een eventueel handhavend optreden van de Consumentenautoriteit zal zij afwegen:

- Wat de omvang van de schade voor consumenten is;
- Wat de impact op het consumentenvertrouwen is;
- Wat de impact op de markt is, met name op het punt van eerlijke concurrentie.

7

Deelt u de mening dat het onwenselijk is dat iedere gedupeerde zich individueel richt tot de Reclame Code Commissie, maar dat het een taak is van de overheid om bij misstanden in te grijpen? Zo ja bent u bereid dit te doen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord

Het is niet zo dat iedere gedupeerde zich individueel tot de Reclame Code Commissie hoeft te wenden. Een uitspraak van de Reclame Code Commissie in één zaak over één specifieke publieke reclame-uiting heeft consequenties voor die reclame-uiting waarvan meer consumenten kennis hebben genomen. Wel zal, zoals ik mijn antwoord op vraag 3 heb aangegeven elke individuele reclame-uiting, apart moeten worden beoordeeld, en dus apart ter beoordeling moeten worden voorgelegd, omdat per geval zal moeten worden beoordeeld of er wel of niet sprake is van misleiding.

Zoals ik in mijn antwoord op vraag 5 heb aangegeven vind ik dat de zelfregulering wel degelijk werkt. De vraag of er handhavend dient te worden opgetreden is ter beoordeling van de Consumentenautoriteit. Wel zal ik, zoals opgemerkt in het antwoord op vraag 4 de internetproviders wijzen op het feit dat reclame-uitingen juist en niet misleidend moeten zijn in relatie tot wat er daadwerkelijk wordt aangeboden.

8

Bent u bereid de Consumentenautoriteit te vragen onderzoek te doen naar de reclame-uitingen van de afgelopen jaren en de werkelijk geleverde diensten?

Antwoord

Zoals opgemerkt in mijn antwoord op vraag 6, is het aan de Consumentenautoriteit om te bepalen of en zo ja op welke wijze, zij zal optreden.

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