

Ministerie van Economische Zaken,
Landbouw en Innovatie

> 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, Telecom en Markten**
Directie Telecommarkt

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.rijksoverheid.nl/eleni

Datum 22 maart 2011

Betreft Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen

Ons kenmerk
ETM/TM / 11038393

Uw kenmerk
2011Z04193/2011D10752

Bijlage(n)
1

De vaste commissie voor Economische Zaken, Landbouw en Innovatie van de Tweede Kamer heeft mij gevraagd om een toelichting op de wijziging van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen. Deze regeling is 3 maart jl. in de Staatscourant gepubliceerd en treedt per 1 april 2011 in werking.¹

In eerdere brieven (onder meer Kamerstukken II, 2009/2010, 31 412, nr. 21 en 24) is uw Kamer geïnformeerd over de aanpak van de sms-problematiek. De onderhavige Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen is daar een uitwerking van. In deze regeling zijn strikte voorwaarden opgenomen waaraan een aanbieder van telefonie moet voldoen in het geval deze de levering van de eigen telefoondienst wil opschorten of beëindigen bij een geschil over de betaling van een sms-dienst. Deze voorwaarden zijn onder meer:

- Er mag geen lopende klacht zijn bij de telefonieaanbieder of – in het geval van een geschil – bij een geschillencommissie;
- De telefonieaanbieder moet zijn klant hebben gewezen op de mogelijkheid om de ontvangst van sms-diensten te kunnen blokkeren en hij moet er voor zorgen dat er voor zowel lopende als nieuwe contracten een algehele blokkade van dit soort diensten komt, waarbij alleen de abonneehouder van de telefoniedienst de blokkade eventueel weer ongedaan kan maken;
- Er moet sprake zijn van een geïnformeerd besluit waarbij de relevante bepalingen uit het BW gelden inzake diensten van de informatiemaatschappij, verkoop op afstand en oneerlijke handelspraktijken. De consument moet bewust de sms-dienst zijn aangegaan. De bewijslast hiervoor wordt bij de telefonieaanbieder gelegd;
- Voor diensten die meer kosten dan € 1,50 geldt dat de consument op ondubbelzinnige wijze verklaard moet hebben akkoord te zijn met het afrekenen van die sms-dienst via de telefoonrekening. Het is aan de telefonieaanbieders zelf om uitwerking te geven aan deze voorwaarde. Dit kan bijvoorbeeld via een voice log, zoals dat bij telemarketing gebruikelijk is.

¹ Staatscourant 2011, nr. 3687, 3 maart 2011, als bijlage bijgevoegd.

Als blijkt dat de klacht ongegrond is en de klant alsnog weigert het sms-deel van de telefoonrekening te betalen en het geschil niet wordt voorgelegd aan een geschillencommissie, pas dan kan de telefonieaanbieder de telefoondienst opschorten of beëindigen. Door het stellen van deze voorwaarden aan de telecomaanbieders zullen zij meer verantwoordelijkheid nemen voor de wijze waarop sms-diensten worden aangeboden en worden afgerekend. Noodzaak is wel dat consumenten die vragen of klachten hebben over hun telefoonrekening naar aanleiding van een ongewilde sms-dienst hierover contact opnemen met hun telecomaanbieder.

Uit overleg met de telefonieaanbieders blijkt dat een aantal van hen, vooruitlopend op deze maatregel, hun verantwoordelijkheid inmiddels hebben genomen. Klanten van deze aanbieders krijgen bij een klacht over een sms-dienst automatisch hun geld terug. Deze aanbieders vorderen vervolgens de ten onrechte geïnde bedragen terug bij de (malafide) sms-bedrijven. SMS-bedrijven waar veel klachten over komen, lopen het risico dat hun 'shortcode' door deze aanbieders wordt dichtgezet. Dit betekent dat deze bedrijven hun sms-diensten niet meer via deze telecombedrijven kunnen aanbieden. Als malafide sms-dienstenaanbieders hun geld niet meer krijgen of als zij hun diensten niet meer kunnen aanbieden, dan zijn zij gedwongen voortaan hun diensten op een eerlijke manier aan te bieden en te stoppen met hun malafide praktijken. En dat is precies wat ik met deze regeling beoog.

(w.g.) drs. M.J.M. Verhagen
Minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie