

> Retouradres Postbus 20401 2500 EK Den Haag

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

**Directoraat-generaal Energie,
Telecom & Mededinging**
Directie Telecommarkt

Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 73
2594 AC Den Haag

Postadres
Postbus 20401
2500 EK Den Haag

Factuuradres
Postbus 16180
2500 BD Den Haag

Overheidsidentificatiernr
00000001003214369000

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

Ons kenmerk
DGETM-TM / 13065277

Uw kenmerk
2013Z05804

Datum 02 mei 2013
Betreft 'MKB boos op KPN'

Geachte Voorzitter,

Hierbij zend ik u de antwoorden op de vragen die zijn gesteld door het lid Mulder (CDA) over het bericht 'Middenstand boos op KPN'. De vragen zijn op 22 maart 2013 ingezonden onder nummer 2013Z05804)

1

Heeft u kennisgenomen van het bericht 'Middenstand boos op KPN'?¹

Antwoord

Ja.

2

In hoeverre is het toegestaan om extra kosten te vragen voor storingen die door telecombedrijven zelf en buiten de schuld van de afnemer worden veroorzaakt?

Antwoord

Partijen zijn vrij om aanvullende service-afspraken te maken die verder gaan dan het standaardniveau van serviceverlening. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan een gegarandeerde hersteltijd van de storing of het verhelpen van de storing buiten kantooruren. Hiervoor kunnen door de aanbieder extra kosten in rekening worden gebracht. Bedrijven die hier geen gebruik van wensen te maken kunnen kiezen voor de standaard serviceverlening tegen een lager tarief. Dit laat uiteraard onverlet dat aanbieders van openbare telefoondiensten moeten voldoen aan de in de Telecommunicatiewet opgenomen vereisten omtrent beschikbaarheid van de dienst (zie antwoord vraag 3).

3

Hebben telecombedrijven, waaronder KPN, niet de wettelijke plicht om standaard storingen te verhelpen en hier geen voorkeurseisen aan te verbinden?

Antwoord

¹ Spits, 21 maart 2013

Vanuit de Telecommunicatiewet (artikel 11a.1, tweede lid) geldt een zorgplicht voor aanbieders van openbare telefoondiensten om op netwerkniveau alle noodzakelijke maatregelen te nemen om de beschikbaarheid van de openbare telefoondienst zo volledig mogelijk te waarborgen. Onderbrekingen zijn nooit helemaal te voorkomen omdat technische systemen nu eenmaal (kunnen) falen. Een mate van risico-aanvaarding is hier aan de orde. Agentschap Telecom ziet toe op de naleving van deze verplichting en kan bij niet-naleving middelen inzetten om de aanbieder aan de wettelijke eisen te laten voldoen. Naast deze zorgplicht geldt wat partijen op contractuele basis hebben afgesproken over het gewenste serviceniveau van de dienst.

4

Heeft u zicht op de totale extra kosten die het midden- en kleinbedrijf (MKB) moet maken door dergelijke aanvullende service eisen?

Antwoord

KPN heeft mij hierover cijfers verstrekt. Daaruit is gebleken dat 20.000 zakelijke klanten voor een aanvullend servicecontract hebben gekozen. De meerderheid van deze klanten (15.000) heeft een servicecontract die inhoudt dat ook buiten kantooruren aan de storing wordt gewerkt. Een dergelijk contract kost 6,68 euro per maand. In totaal gaat het om ongeveer 100.000 euro aan extra kosten per maand. Dit betreft dan alleen de zakelijke klanten van KPN. De overige 5000 klanten hebben uitgebreidere servicecontracten waarin ook andere faciliteiten zijn opgenomen, zoals een bereikbaarheids- of een monitoringsonderzoek. De kosten van dergelijke contracten variëren tussen de 35 euro en 800 euro per maand.

5

Bent u van plan om het MKB te beschermen tegen aanvullende kosten voor service die standaard geleverd moet worden?

Antwoord

Ik vind dat partijen de vrijheid moeten hebben om aanvullende afspraken te maken over verdergaande serviceverlening.

Daarnaast heeft KPN toegezegd dat naar aanleiding van deze kamervragen en de van zakelijke afnemers ontvangen signalen wordt bekeken of een kortere hersteltermijn zal worden gecommuniceerd. In de praktijk blijkt namelijk dat 75% van de incidenten in de zakelijke markt binnen 8 kantooruren wordt afgehandeld. Dit is aanzienlijk sneller dan de maximale hersteltermijn van vijf werkdagen die KPN nu communiceert met haar klanten (in deze specifieke kwestie bedroeg de hersteltermijn overigens 5 uur). Ik ben verheugd over deze praktijk van snelle storingsafhandeling. Als deze kortere hersteltermijn ook wordt gecommuniceerd naar de klanten van KPN, kunnen zij veel beter inschatten of een aanvullend servicecontract met snellere hersteltijden wel nodig is. Ook bekijkt KPN of zij aanvullende servicecontracten op een andere manier zullen aanbieden dan bij het melden van de storing door de klant.

De timing van het aanbieden van extra service lijkt mij relevant, omdat dit bij een storing niet goed kan vallen bij de ondernemer.

Tot slot bekijk ik momenteel of voor zakelijke gebruikers verdergaande bescherming nodig is. Dit naar aanleiding van uw vragen tijdens het Algemeen Overleg in de Tweede Kamer van 21 november vorig jaar, waarin u aangaf dat het voor mkb-bedrijven lastig is om over te stappen. Binnenkort wordt de Tweede Kamer hierover nader geïnformeerd.

(w.g.) H.G.J. Kamp
Minister van Economische Zaken