

Aan

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

Datum	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Bijlage(n)
21 oktober 2008		ET/TM / 8154604	

Onderwerp

Antwoorden op vragen van het Lid Gerkens over de sms-reclamecode

Bijgaand zend ik u de beantwoording van de vragen van het lid Gerkens (SP) over een reclamecode voor sms-diensten, nr. 2008Z03158 / 20809000920, ingezonden 25 september 2008.

1

Wat is uw reactie op het voorstel van een reclamecode voor sms-diensten? Heeft u kennis kunnen nemen van de inhoud? Zo ja, bent u bereid deze kennis met de Kamer te delen? ¹

Antwoord

Ja, ik heb kennis genomen van het voorstel voor de reclamecode voor sms-dienstverlening. Deze reclamecode is één van de onderdelen van de gedragscode sms-dienstverlening, die door de sector zelf is opgesteld en onlangs in werking is getreden. Op de website www.smsgedragscode.nl zijn zowel de gedragscode als de reclamecode voor sms-diensten te vinden. Ik verwelkom dit initiatief van marktpartijen. Misleidende reclame vormt een groot deel van de problemen met sms-diensten. Wanneer sms-dienstaanbieders in voldoende mate hun aanbiedingen transparant maken, dan zal het voor potentiële consumenten beter inzichtelijk zijn wat zij van de sms-dienstaanbieder kunnen verwachten en tegen welke voorwaarden. Of zelfregulering in dit kader voldoende effectief is, zal nog moeten blijken. Het is mijn voornemen de werking van deze gedragscode nauwgezet te volgen.

¹ http://www.nu.nl/news/1756678/51/Branche_sms-diensten_werkt_aan_reclamecode.html

Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 30

Hoofdkantoor
Bezuidenhoutseweg 30
Postbus 20101
2500 EC 's-Gravenhage

Telefoon 070-379 6106
Telefax 070-379 6154
Email f.heemskerk@minez.nl
Website www.minez.nl

Doorkiesnummer
070 - 379 7981

Telefax
070 – 379 8266

Behandeld door
H. Ruyter

Verzoeken bij beantwoording van deze brief ons kenmerk te vermelden

2

Wordt deze reclamecode door alle sms-bedrijven erkend?

Antwoord

De reclamecode voor sms-dienstverlening wordt onderschreven door alle mobiele aanbieders en sms-dienstverleners. Deze partijen zorgen er contractueel voor dat sms-partijen, die sms-diensten aan eindgebruikers aanleveren, zich houden aan de code. De branche van sms-dienstaanbieders heeft de reclamecode voor sms-dienstverlening ter goedkeuring voorgelegd aan de Stichting Reclame Code (SRC). Wanneer deze reclamecode door de SRC is aanvaard, kan de Reclame Code Commissie (RCC) overgaan tot toetsing van klachten van een ieder, zowel particulier als niet-particulier, die bezwaar heeft tegen een reclame-uiting. De RCC is onderdeel van de SRC. Bij het in behandeling nemen van een klacht door de RCC is het overigens niet vereist dat het bedrijf, waarover wordt geklaagd, deze reclamecode heeft erkend.

3

Bent u van mening dat de consument met deze reclamecode afdoende beschermd is? Zo neen, wat gaat u aanvullend op deze reclamecode voorstellen om de bescherming beter te regelen?

Antwoord

Ik wil eerst bezien of dit zelfreguleringsinitiatief van de sector effectief is en een halt toe brengt aan de geconstateerde problemen. Ook wil ik de beoordeling van de reclamecode voor sms-dienstverlening door de SRC afwachten. Bovendien is er publiekrechtelijk toezicht door de Consumentenautoriteit. Deze toezichthouder kan handhavend optreden. De Wet oneerlijke handelspraktijken (Kamerstukken I, 2007-2008, 30928), die binnenkort in werking zal treden, biedt de Consumentenautoriteit extra handvatten om op te treden tegen allerlei misleidende en/of agressieve handelspraktijken. Ook vereist die wet dat aanbieders aan de consument duidelijke en volledige informatie verstrekken over de belangrijkste kenmerken van hun product of dienst. De Consumentenautoriteit kan ook optreden indien de informatieverplichtingen uit de regels inzake koop op afstand en e-commerce niet worden nageleefd.

4

Deelt u de mening dat er een leeftijdsgrens van 16 jaar dient te komen voor betaalde sms-diensten en dat ouders van kinderen jonger dan 16 schriftelijke toestemming dienen te geven? Zo ja, hoe gaat u hier uitvoering aan geven? Zo neen, waarom niet?

Antwoord

Ik deel deze mening niet. In beginsel is het zo dat personen onder de achttien jaar handelingsonbekwaam zijn en daardoor zonder toestemming van hun wettelijke vertegenwoordigers geen rechtshandelingen kunnen verrichten (artikel 1:234 BW).

Dit betekent onder meer dat minderjarigen geen contracten kunnen afsluiten zonder toestemming van een ouder of voogd. Er geldt echter geen vormvoorschrift voor die toestemming en er is dus bijvoorbeeld ook geen sprake van een handtekeningvereiste.

Ondanks de veronderstelde handelingsonbekwaamheid van minderjarigen, wordt de vereiste toestemming onder bepaalde omstandigheden echter verondersteld te zijn gegeven. Dit is het geval wanneer het "rechtshandelingen betreft ten aanzien waarvan in het maatschappelijk verkeer gebruikelijk is dat minderjarigen van zijn leeftijd deze zelfstandig verrichten" (artikel 1: 234, derde lid, BW). In het dagelijks leven kunnen, met andere woorden, andere gebruiken gelden en kan het bijvoorbeeld geheel geaccepteerd zijn dat een minderjarige bepaalde contracten afsluit zonder toestemming van zijn ouders. Onder welke omstandigheden de veronderstelde toestemming mag worden aangenomen en welke leeftijdsgrens daarbij gehanteerd wordt, is afhankelijk van een aantal factoren. Hierbij valt te denken aan het geldbedrag dat gemoeid is met de overeenkomst, de duur waarvoor de minderjarige zich verbindt, maar ook van de tijdsgeest. Daarnaast geldt dat de ene minderjarige de andere minderjarige niet is. Het maakt nogal uit of een kind van bijvoorbeeld twaalf een bepaald contract aangaat of een adolescent, die twee maanden verwijderd is van zijn achttiende verjaardag. In individuele gevallen zal uiteindelijk de rechter een oordeel moeten vellen of artikel 1:234, derde lid, BW kan worden ingeroepen.

Wanneer een minderjarige een (sms-)contract wil afsluiten, is op grond van geldende wetgeving kortom al toestemming van de wettelijke vertegenwoordiger vereist. Op grond van de verkeersopvatting mogen echter uitzonderingen worden gemaakt op deze hoofdregel. 'Verkeersopvatting' betekent dat de interpretatie van een gegeven concept min of meer algemeen geaccepteerd is. Hiervoor is niet voldoende dat telecomaanbieders in de dagelijkse praktijk veelvuldig contracten afsluiten met minderjarigen, zonder de toestemming van hun wettelijke vertegenwoordigers. Het is bijvoorbeeld ook van belang hoe de gemiddelde wettelijke vertegenwoordiger van een minderjarige denkt over deze praktijk. Gezien de gebleken behoefte aan een sms-gedragscode kan worden beargumenteerd dat veel wettelijke vertegenwoordigers het dus niet eens zijn met de werkwijze van veel telecomaanbieders. Aangezien de verkeersopvatting op het gebied van sms-contracten niet overduidelijk één bepaalde kant opwijst, is niet eenduidig te beantwoorden hoe moet worden omgegaan met het sluiten van (sms-)contracten door minderjarigen.

Belangrijk vind ik voorts dat er als onderdeel van de sms-gedragscode een sms-dienstenfilter is ingesteld. Via dit filter kunnen consumenten aangeven dat zij willen worden uitgesloten van het gebruik van betaalde sms-abonnementen. Dit filter biedt daarmee ook ouders de mogelijkheid om de mobiele telefoon van hun kinderen te blokkeren voor betaalde sms-abonnementen. Als dit filter goed werkt en kinderen of hun ouders zich bij dit filter aanmelden, dan is invoering van een nieuwe leeftijdsgrens of van

schriftelijke toestemming ook niet nodig. Zoals in vraag 1 aangegeven zal ik de komende periode de werking van deze gedragscode en dus ook van het sms-dienstenfilter nauwgezet volgen.

In het geval van sms-contracten lijkt het probleem echter niet zozeer in de leeftijdsgrens te liggen, maar voornamelijk in de misleidende reclame en aanbiedingen. Hierdoor weten minderjarigen vaak niet dat ze een contract aangaan. Wanneer aanbieders van sms-diensten duidelijk zouden aangeven dat hun aanbiedingen abonnementen betreffen en wat de kosten van zo'n abonnement totaal bedragen, zouden veel potentiële contractanten waarschijnlijk minder lichtvaardig ingaan op de aanbieding. Het is dus zaak de nieuwe gedragscode een kans te geven zijn werk te doen, zodat voorkomen wordt dat er met wetgeving ingewikkelde aanvullingen moeten worden aangebracht op het generieke contractenrecht.

Dit is des te meer van belang omdat telecommunicatie een branche is die zich snel ontwikkelt. Aangezien de verkeersopvatting over wat in een branche gebruikelijk is, zich in een hoog tempo mee-ontwikkelt, zal wetgeving snel achterhaald of onnodig ouderwets zijn. Daarnaast volgt op de recente zelfreguleringsinitiatieven binnenkort de inwerkingtreding van de Wet oneerlijke handelspraktijken², die tot doel heeft de consument in staat te stellen weloverwogen beslissingen te nemen bij transacties. Aanpassing van wetgeving moet dan ook pas overwogen worden, als de combinatie van zelfregulering en deze Wet oneerlijke handelspraktijken niet het gewenste resultaat heeft.

5

Deelt u de mening dat de voorwaarden van de sms-dienst voortaan in grote letters in beeld dienen te komen? Zo ja, gaat u dit regelen met de aanbieders? Zo neen, waarom niet?

Antwoord

De reclamecode voor sms-dienstverlening geeft aan hoe de voorwaarden van de sms-dienst duidelijk moeten worden weergegeven. Zoals gezegd wil ik deze afspraken eerst een kans geven en houden de Consumentenautoriteit en de OPTA de ontwikkelingen op deze markt scherp in de gaten. Waar nodig zullen zij handhavend optreden.

6

Deelt u de mening dat diensten die langer dan drie maanden duren of binnen drie maanden meer dan honderd euro kosten, altijd vergezeld zouden moeten gaan van een schriftelijk contract? Zo ja, hoe gaat u hier uitvoering aan geven? Zo neen, waarom niet?

² Eerste Kamer, vergaderjaar 2007 – 2008, nr. 30928.

Antwoord

Zie hiervoor het antwoord op vraag 4. In aanvulling hierop ben ik in meer algemene zin van mening dat het opnemen van een handtekeningvereiste in de wet niet de juiste weg is. Ik overweeg pas andere maatregelen als blijkt dat de in vraag 4 genoemde combinatie van zelfregulering en de Wet oneerlijke handelspraktijken niet tot het gewenst resultaat leidt.

7

Deelt u de mening dat als iemand alle moeite heeft gedaan om zich voor een dienst af te melden, maar de sms-jes blijven komen, de provider de aanbieder moet sommeren te stoppen en als hier geen gehoor aan gegeven wordt, de provider moet stoppen met het in rekening brengen van kosten? Zo ja, hoe gaat u hier uitvoering aan geven? Zo neen, waarom niet?

Antwoord

Ja, ik deel deze mening, maar zoals eerder aangegeven houd ik nauwlettend de resultaten van de gedragscode sms-dienstverlening in de gaten. Hierin staat opgenomen dat een sms-dienstverlener verplicht is na afmelding door de eindgebruiker de sms-dienst aan deze eindgebruiker af te sluiten. Overeenkomstig de afspraken in de gedragscode worden klagers die onterecht een bericht hebben ontvangen schadeloos gesteld door de sms-dienstverlener.

Bij nalating hiervan handelt de sms-dienstverlener in strijd met de gedragscode. Wanneer de eindgebruiker bij de operator of service provider een terechte klacht hierover indient, is deze gehouden om de sms-dienstverlener te verzoeken de handeling te staken. De sms-dienstverlener is dan verplicht om binnen twee dagen na het verzoek de betreffende sms-dienst af te sluiten. Verzuimt hij dit te doen, dan is de operator of service provider gehouden een verzoek tot handhaving in te dienen bij de Commissie Handhaving, die op basis van de sms-gedragscode is ingesteld. Voorts kan de OPTA, waar het gaat om het ongevraagd versturen van sms-berichten, handhavend optreden.

(w.g.) drs. F. Heemskerk