

Aan

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

Datum	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Bijlage(n)
12 december 2008		ET/TM / 8189811	

Onderwerp

Antwoorden op vragen van de leden Vos en Van Dam over problemen bij een overstap van internetprovider

Bijgaand zend ik u de beantwoording van de vragen van de leden Vos en Van Dam (beiden PvdA) over consumenten, die nog steeds problemen ondervinden bij een overstap van internetprovider, nr. 2008Z07308 / 2080905820, ingezonden 20 november 2008.

1

Heeft u kennisgenomen van de resultaten van het onderzoek door de Consumentenbond naar problemen bij het overstappen van de ene naar de andere internetprovider?<sup>1</sup>

Antwoord

Ja, ik heb kennisgenomen van het persbericht en de samenvatting van het onderzoek. Het onderzoek zelf is nog niet openbaar.

2

Hoe beoordeelt u de uitkomsten van het onderzoek van de Consumentenbond waaruit naar voren komt dat nog drie keer zo veel consumenten overstapproblemen ondervindt ten opzichte van de norm die vanaf 1 januari 2009 moet gaan gelden?

Antwoord

Hoewel ik de feitelijke vraagstelling en uitkomsten van het onderzoek van de Consumentenbond nog niet goed kan beoordelen, wordt hiermee wel het beeld bevestigd

---

<sup>1</sup>'Bijna een vijfde overstappers te lang zonder internetverbinding' – persbericht Consumentenbond – 18 november 2008.

Bezoekadres  
Bezuidenhoutseweg 30

Doorkiesnummer  
070-379 7981

Telefax

Hoofdkantoor  
Bezuidenhoutseweg 30  
Postbus 20101  
2500 EC 's-Gravenhage

Telefoon 070-379 6106  
Telefax 070-379 6154  
Email [f.heemskerk@minez.nl](mailto:f.heemskerk@minez.nl)  
Website [www.minez.nl](http://www.minez.nl)

Behandeld door  
**H. Ruyter**

*Verzoeken bij beantwoording van deze brief ons kenmerk te vermelden*

dat consumenten nog steeds problemen ondervinden als zij van internetprovider willen wisselen.

3

Deelt u de opvatting dat er voor consumenten sprake is van een forse drempel in de beëindiging van een internetabonnement als het nieuwe abonnement bij een andere provider niet goed aansluit en men daardoor enige tijd van internet verstoken kan blijven?

Antwoord

Ja, ik deel deze opvatting.

4

Op welke wijze denkt u bij te kunnen dragen aan de verlaging van de drempel voor consumenten om, bij het aflopen van een abonnement, zonder problemen over te kunnen stappen naar een andere internetprovider?

Antwoord

Ik vind het in eerste instantie een verantwoordelijkheid van bedrijven zelf om overstapdrempels te verlagen. Zij hebben er immers zelf veel belang bij dat consumenten probleemloos kunnen overstappen. Daarbij gelden als voorwaarden dat het aanbod van bedrijven transparant en concurrerend moet zijn op het gebied van onder meer prijs en kwaliteit van de dienstverlening en dat consumenten ook daadwerkelijk en eenvoudig van aanbieder kunnen wisselen indien zij dat wensen. Onlangs heeft de Eerste Kamer het wetsvoorstel geaccordeerd, waarin onder meer is geregeld dat er in de telecomsector een opzegtermijn gaat gelden van één maand na afloop van de initiële abonnementsperiode.<sup>2</sup> Deze bepaling treedt per 1 juli 2009 in werking. Dit betekent dat consumenten niet meer stilzwijgend en automatisch weer voor een jaar vast zitten aan een contract. Consumenten kunnen daarmee eenvoudiger en sneller ‘met hun voeten stemmen’ en aldus bedrijven prikkelen om tot een goed aanbod te komen.

Specifiek gericht op de overstapdrempels internet heb ik eind vorig jaar met de zes grootste providers afspraken gemaakt om dit probleem aan te pakken.<sup>3</sup> Deze afspraken hebben geresulteerd in een door de sector opgesteld plan van aanpak overstapdrempels breedband. Daarmee laat de sector dus zien dat het de eigen verantwoordelijkheid oppakt. Dit plan bevat vier doelstellingen:

- 1 Consumenten worden via de websites van de aanbieders helder en uniform geïnformeerd over het overstapproces. Dit betekent dat consumenten duidelijkheid krijgen over hoe ze kunnen overstappen en wat zij daarvoor moeten doen.

---

<sup>2</sup> Eerste Kamer, vergaderjaar 2007 – 2008, 30 661, A.

<sup>3</sup> Deze bedrijven – BBNed, Online, KPN, Tele2, UPC en Ziggo – zijn verenigd in het FIST, het Forum Interconnectie en Speciale Toegang.

- 2 De bij deze afspraken betrokken internetproviders melden zich aan bij de Geschillencommissie Elektronische Communicatiediensten. Indien klanten klachten hebben over hun provider – bijvoorbeeld over overstappen – en zij komen er met de aanbieder niet uit, dan kunnen zij op een laagdrempelige manier hun rechten halen bij deze geschillencommissie.
- 3 Per 1 januari 2009 kan een consument gemakkelijker overstappen, doordat de nieuwe aanbieder de overstap voor de klant volledig kan verzorgen. Dat geldt ook voor de meer complexe contracten, waarmee de internetdiensten gebundeld zijn met telefonie en digitale tv-diensten.
- 4 Per 1 januari 2009 zal tenminste 95% van het aantal overstappen probleemloos verlopen met een dienstonderbreking die maximaal 24 uur mag duren.

Zeer recent heb ik met de internetproviders gesproken over de stand van zaken van dit plan. Zij hebben mij verzekerd dat de eerste drie van deze vier afspraken per 1 januari 2009 zijn geregeld. Ook wordt er nog hard gewerkt aan het halen van de vierde doelstelling. Daarvoor zijn onder meer forse inspanningen geleverd om de ICT-systemen aan te passen. In de loop van het eerste kwartaal 2009 zullen de resultaten hiervan merkbaar worden en komt ook de doelstelling van tenminste 95% probleemloze overstappen binnen handbereik.

Ik constateer dat de internetproviders er serieus werk van maken om de overstapdrempels aan te pakken. De zes providers met wie ik de afspraken heb gemaakt, bedienen samen ruim 90% van de consumentenmarkt voor internet. Een kleine 10% van de consumenten neemt internet af bij kleinere providers, die (nog) niet bij dit plan van aanpak en de afspraken zijn betrokken. Het zou goed zijn als ook deze providers zich hierbij aansluiten.

5

Bent u bereid om bij de internetproviders verder aan te dringen op de noodzaak om de onderling afgesproken norm – dat niet meer dan 5% van de mensen langer dan 24 uur geen internetverbinding heeft bij een overstap – per 1 januari 2009 gehaald kan worden?

Antwoord

Ja, dat ben ik. Zie het antwoord op vraag 4.

6

Deelt u de mening dat 5% nog steeds veel is? Ziet u mogelijkheden om dat percentage te verlagen, desnoods met wettelijke maatregelen?

Antwoord

Nee. Het percentage van tenminste 95% is ambitieus, maar niettemin haalbaar. Een verdere verhoging acht ik niet realistisch. Er kunnen zich namelijk altijd omstandigheden voordoen, waardoor een overstap niet geheel vlekkeloos zal verlopen. Ik ben tevreden

over de wijze waarop de internetproviders hun afspraken over de aanpak van overstapdrempels nakomen en zie vooralsnog geen aanleiding om met wettelijke maatregelen te komen. Ik houd de ontwikkelingen echter wel goed in de gaten.

(w.g.) drs. F. Heemskerk