

> 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

Overheidsidentificatienr
00000001003214369000

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

Ons kenmerk
DGETM-TM / 13061025

Datum

Betreft Resultaten regionale roaming, compensatie bij storingen, stand van zaken andere consumentenonderwerpen in de telecommarkt en de positie van de zakelijke gebruiker

Geachte Voorzitter,

Tijdens het Algemeen Overleg Telecommunicatie op 21 november 2012¹ heb ik toegezegd de Tweede Kamer te zullen informeren over de manier waarop de drie aanbieders (KPN, T-Mobile en Vodafone) het telefoon- en sms-verkeer van elkaar overnemen bij een storing. In deze brief informeer ik u over de behaalde resultaten op dit punt. Daarnaast informeer ik u in deze brief over een aantal andere consumentenonderwerpen in de telecommarkt. Dit naar aanleiding van mijn eerdere toezeggingen over onder andere compensatie bij storingen, de transparantie van de kosten van mobiel datagebruik, het bel-me-niet-register en het verzoek van Kamerlid Gesthuizen 23 april 2013 over de stand van zaken betreffende de regelgeving inzake Pretium. Ook wil ik u op de hoogte stellen van een aantal nieuwe onderwerpen in de telecommarkt. Het gaat dan om overstapdrempels in zowel de consumenten- als de zakelijke markt. Ten slotte krijgt de positie van de zakelijke gebruiker, zoals in het genoemde AO aan de orde kwam, in deze brief aandacht.

1. Resultaten regionale roaming

Naar aanleiding van de grootschalige storing in het mobiele telefonienetwerk van Vodafone in april vorig jaar, hebben de drie mobiele operators, KPN, T-Mobile en Vodafone, gezamenlijk onderzocht in hoeverre het mogelijk is om in geval van een grootschalige storing tijdelijk het spraak- en sms-verkeer voor elkaars klanten te kunnen overnemen. De drie operators zijn tot de conclusie gekomen dat die mogelijkheden er zijn en hebben afspraken met elkaar gemaakt die voorzien in het tijdelijk overnemen van elkaars klanten voor spraak- en sms-verkeer. De afspraken treden in werking op het moment dat meer dan 500.000 klanten van een netwerkoperator zijn getroffen, het de verwachting is dat de storing langer dan drie dagen zal duren en het een specifieke regio betreft.

¹ Kamerstukken II 2012/13, 24 095, nr. 327

De maximaal beschikbare capaciteit zal worden ingezet om de dienstverlening voor alle getroffen klanten te kunnen overnemen op het moment dat regionale roaming in werking treedt. Daarbij is een kleine kans aanwezig dat, gelet op de beschikbare capaciteit van de bestaande netwerken en de grootte van de storing, niet gegarandeerd kan worden dat de dienstverlening voor alle getroffen klanten kan worden overgenomen.

De verwachting is dat aan het einde van het jaar de mogelijkheid van zogeheten 'regional roaming' operationeel zal zijn. Komende maanden zullen hiervoor de nodige technische voorzieningen worden getroffen die uitgebreid zullen worden getest. Ik wil benadrukken dat ik verheugd ben met de afspraken die de operators hebben gemaakt over regional roaming. Indien er een grootschalige uitval van het mobiele telefonienetwerk plaatsvindt in Nederland, is voor het overnemen van spraak- en sms-verkeer een gedegen alternatief voorhanden voor een significant aantal getroffen klanten. Nederland zal straks als één van de weinige landen in de wereld een dergelijke voorziening hebben.

Naast het overnemen van spraakverkeer en sms, zal ook nog onderzocht worden of in geval van een grootschalige netwerkstoring het overnemen van elkaars dataverkeer mogelijk is. Bepaalde mobiele vitale diensten (bijvoorbeeld machine-to-machine toepassingen) zijn namelijk sterk afhankelijk van dataverkeer. In nauwe afstemming met de mobiele operators zal ik onderzoek laten verrichten naar de omvang, aard en betekenis van het dataverkeer in relatie tot de beschikbare alternatieven en maatregelen ter borging van de continuïteit. Op basis van dit onderzoek kan binnen de technische mogelijkheden worden beoordeeld of en in welke mate uitbreiding van de afspraken die operators hebben gemaakt, noodzakelijk dan wel haalbaar is. Dit is complex, omdat het overnemen van dataverkeer veel meer capaciteit vraagt van het mobiele netwerk van de operator die de klanten overneemt. De kans op uitval van het gehele mobiele communicatienetwerk van die operator wordt hierdoor groter waarmee de oplossing een averechtse werking kan hebben. Daar komt bij dat voor dataverkeer de beschikbaarheid van wifi in toenemende mate een alternatief vormt. Ik verwacht u over de uitkomsten van het onderzoek in het vierde kwartaal te berichten.

2. Stand van zaken diverse andere consumentenonderwerpen in de telecommarkt

2.1 Compensatie bij storingen

Tijdens het Algemeen Overleg van 21 november vorig jaar heb ik de Tweede Kamer bericht dat ik de aanbieders zal verplichten de gebruiker te compenseren als er sprake is van een storing.

De wettelijke verplichting wordt meegenomen in een wetsvoorstel tot wijziging van de Telecommunicatiewet, waarin ook andere onderwerpen worden opgenomen.

Op dit moment zie ik nog of ik minimale randvoorwaarden koppel aan de wettelijke compensatieregeling. Het wetsvoorstel wordt binnenkort geconsulteerd en zal na advies van de Raad van State worden ingediend bij de Tweede Kamer.

2.2 Transparantie kosten mobiel datagebruik en internetsnelheden

Transparantie kosten mobiel datagebruik

Aanbieders van mobiele internetdiensten hebben medio 2012 de Gedragscode 'Transparantie Mobiel Datagebruik' afgesloten. Aanleiding hiervoor was de motie Schaart/Koppejan² waarin de regering werd verzocht via zelfregulering te komen tot meer kostentransparantie over het gebruik van mobiele data. Deze zelfreguleringsafspraken gelden voor contracten, die na 1 januari 2013 zijn afgesloten of worden vernieuwd en zijn intussen door de aanbieders geïmplementeerd. De afspraken houden onder andere in dat de aanbieders aan de consument een waarschuwings-sms sturen bijvoorbeeld als zij 75% of 90% van de bundel hebben verbruikt. Daarnaast stellen de aanbieders tools beschikbaar, bijvoorbeeld een app of een eigen pagina, waardoor de consument beter zicht en grip krijgt op zijn dataverbruik. Op deze manier worden onbedoeld hoge rekeningen, zogeheten "bill shocks" aanzienlijk teruggedrongen. Voor bestaande contracten, die voor 1 januari 2013 zijn afgesloten, geldt deze gedragscode echter niet. In het AO van 21 november 2012 heb ik toegezegd te bezien in hoeverre op een redelijke wijze met bestaande klanten wordt omgegaan. Met bestaande klanten wordt hier bedoeld de consumenten die niet onder de reikwijdte van de gedragscode vallen, omdat zij voor 1 januari 2013 een contract hadden afgesloten. Als een aanbieder eenzijdig de voorwaarden wijzigt (bijvoorbeeld een tariefsverhoging, btw-verhoging of een aanpassing in de aansprakelijkheid), dan is er - als de klant met dit nieuwe contract instemt - overigens al sprake van een nieuw contract en is de gedragscode van toepassing.

Ik ben over deze bestaande contracten met de sector in gesprek gegaan. Alle partijen hebben toegezegd aanvullende maatregelen te zullen treffen voor bestaande contracten om bill shocks verder te voorkomen en dat zij alerter zullen reageren indien toch sprake blijkt te zijn van een bill shock. Uit de gesprekken is gebleken dat alle marktpartijen die de gedragscode hebben gesloten ook een waarschuwings-sms sturen aan een deel van hun klanten die een contract voor 1 januari 2013 hebben afgesloten. Voor een deel gebeurt dat niet, met name bij contracten zonder databundel. Voor deze contracten zullen extra maatregelen worden getroffen. Dat kan inhouden dat voor deze contracten alsnog een waarschuwings-sms wordt ingevoerd. Ook andere maatregelen zijn mogelijk, zoals het actief benaderen van de klant bij een bepaalde hoogte van de rekening of het blokkeren van datagebruik voor klanten die geen databundel hebben afgesloten. Mijn uitgangspunt is dat alle klanten, ook de bestaande klanten, beschermd moeten worden tegen onverwacht hoge rekeningen.

² Kamerstukken II 2011/12, 24095, nr. 298

Ik ga ervan uit dat sector de gedane toezeggingen ook voor de bestaande contracten per 1 oktober hebben uitgevoerd en ook deze klanten voldoende zal beschermen. Aangezien de partijen en mijn ministerie de gedragscode deze zomer zullen evalueren, maak ik in het najaar opnieuw de stand van zaken op. Dan zal ook worden bekeken of de aanvullende maatregelen daadwerkelijk zijn geïmplementeerd. Over dit onderwerp heeft Kamerlid Gesthuizen op 12 april jl. kamervragen gesteld (nr. 2013Z07521). De beantwoording van deze vragen is heden ook naar uw Kamer gestuurd.

Transparantie over daadwerkelijke internetsnelheden

Internetsnelheid is een belangrijk kernelement van de dienst. Daarom is het essentieel dat de consument hierover goed wordt geïnformeerd, zowel in kwalitatieve als in kwantitatieve zin. Aanbieders hebben in de Gedragscode Transparantie Internetsnelheden afspraken gemaakt over de kwalitatieve factoren die van invloed zijn op de daadwerkelijke snelheid die de consument ervaart. Dit houdt in dat de consument wordt geïnformeerd over de factoren die van invloed zijn op de internetsnelheid, zoals afstand tot de wijkcentrale, gedeeld gebruik en drukte bij servers. De bij de gedragscode aangesloten providers hebben deze afspraken, die per 1 januari 2013 in werking zijn getreden, ook geïmplementeerd.

Voor wat betreft de kwantitatieve informatievoorziening berichtte ik u al eerder dat de Europese Commissie met een aanbeveling zal komen over actuele en daadwerkelijke snelheden. Deze aanbeveling komt waarschijnlijk deze zomer uit. Dit biedt mijn inziens voldoende perspectief om ervoor te zorgen dat binnen afzienbare tijd alle consumenten worden geïnformeerd over de feitelijke internetsnelheid. In het AO van 21 november vorig jaar heeft de VVD-fractie ook het belang van informatie over feitelijke snelheden benadrukt. Ik ben hierover in gesprek gegaan met de aanbieders. Het doet mij deugd dat een aantal providers reeds verder gaat dan de vastgelegde afspraken door de consument - naast de maximale snelheden - ook te informeren over de feitelijke snelheden.

2.3 Maximumtarieven 090x-klantenservicenummers

In de brieven van januari³ en oktober⁴ 2012 is uw Kamer geïnformeerd over de invoering van maximumtarieven voor 090x-klantenservicenummers. De wijziging van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen die dit regelt is op 1 mei gepubliceerd⁵.

³ Kamerstukken II 2011/12, 33000 XIII, nr.161

⁴ Kamerstukken II 2012/13, 24095, nr. 326

⁵ Stcrt 2013, 11504

Er worden maximumtarieven vastgesteld voor 090x-nummers die worden gebruikt voor het bieden van klantenservice in het kader van een reeds gesloten overeenkomst tussen de beller en het gebelde bedrijf (de handelaar). Hiervoor mag geen informatietarief per minuut meer worden gerekend, maar alleen de gewone belkosten (verkeerstarief), vergelijkbaar met een oproep naar een geografisch nummer (020, 070). Bedrijven mogen als alternatief kiezen voor een informatietarief per gesprek, met een maximum van € 1,- (en de gewone belkosten). Deze maatregel voorkomt dat consumenten worden geconfronteerd met een hoog oplopende telefoonrekening als gevolg van het (moeten) bellen naar de klantenservice van een bedrijf waarmee zij een overeenkomst hebben gesloten. Op basis van de openbare consultatie van de regeling is besloten het bedrijfsleven een invoeringstermijn van een jaar te geven om zich aan deze nieuwe regels aan te passen. De maximumtarieven worden, met inachtneming van de Richtlijn consumentenrechten, van kracht op 13 juni 2014.

Tevens wordt de tarieftransparantie voor alle betaalde informatienummers (090x en 18xy) verbeterd. Het informatietarief voor de aan de oproep verbonden dienst en het verkeerstarief voor de verbinding moeten altijd gescheiden worden gemeld, of er nu mobiel wordt gebeld of vanaf een vaste telefoon. Het verkeerstarief mag daarbij niet hoger zijn dan het verkeerstarief van de telefonieaanbieder voor een oproep naar een geografisch telefoonnummer. Deze verplichtingen gaan in op 1 juli aanstaande.

Deze vastgelegde maximumtarieven voor 090x-klantenservicenummers gaan hand in hand met de initiatieven van de Klantenservicefederatie (KSF) om door middel van zelfregulering klanten te informeren over de kwaliteit van de klantenservice. Inmiddels hebben dertien grote bedrijven het convenant ondertekend. Met dit convenant verplichten de bedrijven zich op hun website duidelijk te maken wat de gemiddelde wachttijden zijn, welke kosten er gemoeid zijn met het bellen naar de klantenservice, wat de gemeten klanttevredenheid is en hoeveel problemen in één keer worden opgelost. Het doel is door deze mate van transparantie een hoger serviceniveau door de deelnemende bedrijven te bewerkstelligen. De verstrekte informatie kan consumenten ook helpen om te bekijken op welke momenten zij het best contact kunnen zoeken met een klantenservice. De geboden transparantie biedt de consument daarnaast een instrument om de kwaliteit van de klantenservice bij zijn beslissing om al dan niet bij een bedrijf klant te worden, te betrekken. Ik roep het bedrijfsleven op de bedrijven die deze stap reeds gezet hebben te volgen en zich aan te sluiten bij dit goede initiatief.

2.4 Bel-me-niet-register

Warme contacten

Naar aanleiding van kamervragen over het 'Bel-me-niet register' van het lid van Dam⁶, heb ik bekeken of er een mogelijkheid bestaat om een termijn te verbinden aan het benaderen van mensen die inmiddels geen klant meer zijn bij het desbetreffende bedrijf ('warme' contacten).

Door het stellen van een dergelijke termijn zou de irritatie bij consumenten verder af moeten nemen. Ik ben van mening dat het stellen van een termijn een te zwaar middel is voor het beoogde doel en geen recht doet aan het sterk uiteenlopende karakter van klantrelaties. Daarbij weegt mee dat er maar een beperkt aantal signalen specifiek hierover bij de Autoriteit Consument en Markt (ACM) binnenkomt. Dit is mogelijk een indicatie dat de meeste bedrijven wel aanvoelen binnen welke periode ze een ex-klant nog kunnen benaderen. Overigens neemt dit niet weg dat ik er aan hecht om de irritatie van consumenten op dit vlak verder te verminderen. Uit de signalen blijkt dat consumenten niet altijd weten dat inschrijving in het register, niet alle telemarketing blokkeert. Bedrijven waarmee de consument een klantrelatie mee heeft, mogen de consument namelijk wel benaderen. Ook het 'recht van verzet', is niet altijd bij consumenten bekend. Dit recht houdt in dat de ondernemer de klant de mogelijkheid moet bieden om zich te verzetten tegen het verdere gebruik van zijn telefoonnummer door het betreffende bedrijf. Dit systeem zorgt er voor dat klanten die geen prijs stellen op het contact, slechts maximaal één keer door een specifiek bedrijf gebeld kunnen worden. Uiteraard is ook naleving van het 'recht van verzet' door bedrijven van belang. Toezichthouder ACM ziet hierop toe. Er zijn diverse boetes opgelegd aan bedrijven die het recht van verzet niet of onvoldoende duidelijk aanbieden. Het is belangrijk dat consumenten goed worden geïnformeerd over hun wettelijke rechten. Door, conform de uitkomsten van de evaluatie van het Bel-me-niet register⁷, de communicatie richting consumenten hierover te verbeteren, kan de irritatie bij consumenten ook verder afnemen.

Onderzoekfilter

Tijdens het AO Telecom van 21 november 2012 is door het lid Van Dam (PvdA) gevraagd telefonisch onderzoek in het Bel-me-niet register op te nemen. Het Bel-me-niet register gaat over 'ongevraagde communicatie voor commerciële, ideële of charitatieve doeleinden'. Telefonische informatievergaring ten behoeve van markt- en verkiezingsonderzoek valt niet onder deze definitie. Wel is er een vrijwillig register voor markt- en verkiezingsonderzoek, opgezet door de sector zelf (MOA Onderzoekfilter), waarvan alle gerenommeerde marktonderzoekbureaus lid zijn.

⁶ 18 april 2012, nr. 2012Z08276

⁷ Kamerstukken II 2011/12, 27879, nr. 42

In totaal zijn circa 40 partijen bij het Onderzoekfilter aangesloten en komen er niet of nauwelijks klachten binnen van mensen die ingeschreven staan en toch gebeld worden. Om die reden zie ik geen noodzaak om telefonisch onderzoek in het Bel-me-niet register op te nemen. Wel zal ik, conform de uitkomsten van de evaluatie van het Bel-me-niet register, nog meer aandacht besteden aan communicatie rondom het Bel-me-niet register, zodat nog duidelijker wordt dat inschrijving in het register niet beschermt tegen telefonisch markt- en verkiezingsonderzoek. Tevens is de link naar het Onderzoekfilter beter vindbaar gemaakt op de site van het Bel-me-niet register.

2.5 Samenwerking Reclame Code Commissie en ACM bij misleidende reclame

In het AO van 21 november 2012 heeft mevrouw Klever (PVV) gevraagd naar de samenloop tussen de acties van de Reclame Code Commissie (RCC) en de ACM als het gaat om misleidende reclame. Dit in verband met de reclamecampagne "Onbeperkt Alles" voor mobiel internet van T-Mobile op de abriposters, waarbij de consument na het overschrijden van de datalimiet geen buitenbundeltarief betaalt, maar wel zijn gebruiksmogelijkheden worden beperkt doordat de internetsnelheid wordt teruggebracht. Naar aanleiding van de uitspraak van het College van Beroep van de RCC adverteert T-Mobile niet meer met deze abriposters. Ook heeft T-Mobile de informatie op de website aangepast.

De ACM en de RCC werken samen bij inbreuken op regels inzake misleidende en vergelijkende reclame. Deze samenwerking is geregeld in een protocol. De ACM kan handhavend optreden als sprake is van collectieve inbreuken op het consumentenrecht. De RCC is een private organisatie en doet uitspraken over reclame-uitingen. De uitspraken van de RCC zijn adviserend, maar zeker niet vrijblijvend. Naar eigen zeggen volgt 98% van de ondernemingen de uitspraak van de commissie op. Kern van het samenwerkingsprotocol is dat de ACM waar mogelijk zaken met betrekking tot misleidende en agressieve handelspraktijken op het gebied van reclame en vergelijkende reclame ter behandeling overlaat aan de RCC. Er kunnen redenen zijn om hiervan af te wijken. In dat geval draagt de RCC de zaak ter behandeling over aan de ACM. Dit kan onder meer het geval zijn bij het niet nakomen van een uitspraak of bij recidive.

2.6 E-mailforwarding

Het Kamerlid El Fassed (Groen Links) heeft op 28 augustus 2012 gevraagd om in overleg te treden over het nog 2 jaar kosteloos doorsturen van e-mail naar het nieuwe e-mailadres bij wisseling van internet-serviceprovider (ISP) of wanneer de ISP een andere naam gaat voeren ('rebranding').

Mijn voorganger heeft toegezegd in overleg te zullen treden met de sector om te kijken of er afspraken kunnen worden gemaakt over het tijdelijk en kosteloos doorsturen van e-mail berichten⁸. Dit om mogelijke overstapdrempels naar een andere ISP te verlagen.

Dat beloofde gesprek met de ISP's ben ik aangegaan. Verschillende ISP's hanteren regelingen, zoals een autoforward-service of een losse e-maildienst. Ook heb ik gesproken met de ACM en de Consumentenbond. Uit al deze gesprekken blijkt dat er weinig tot geen klachten bestaan over de e-maildienst bij een overstap. Op dit moment zie ik geen reden tot actie. Wel zal ik de ontwikkeling van de klachten op dit punt in de gaten houden.

2.7 Set top boxen

Op 5 april 2011 is tijdens de behandeling van het wetsvoorstel tot wijziging van de Telecommunicatiewet door mijn voorganger op verzoek van het Kamerlid Schaart (VVD) toegezegd een inventarisatie te maken van de standaardisatie van set top boxen (vanaf nu STB) van kabelbedrijven. De STB decodeert het digitale tv-signaal van een specifieke aanbieder, om zo de klant te voorzien van digitale televisie en eventuele andere diensten. De versleuteling van de signalen van de aanbieders verschillen van elkaar. Elke aanbieder heeft daarom gekozen voor een eigen systeem om de signalen te decoderen. Dit betekent dat bij een verhuizing of overstap naar een andere aanbieder de klant nieuwe of andere apparatuur moet aanschaffen of huren.

Uit de inventarisatie blijkt dat er specifiek voor digitale televisie een ontwikkeling is die het voor de klant bij verhuizing naar een gebied met een andere kabelaanbieder makkelijker maakt. Deze ontwikkeling betreft een nieuwe technologie, bekend onder de naam Common Interface plus, afgekort tot CI+. Deze technologie maakt een losse STB overbodig, omdat in de meeste nieuwe televisiemodellen een CI+ module is ingebouwd of alsnog door de klant zelf in een televisie kan worden aangebracht. Als een klant een dergelijke televisie heeft, verhuist en bij een andere kabelaanbieder terecht komt, hoeft hij alleen de smart card te vervangen en niet meer de gehele televisie of STB. Dit scheelt aanzienlijk in de kosten voor de gebruiker. Het CI+ systeem is inmiddels al enige tijd in gebruik en vrij gangbaar geworden in Nederland. Veel consumenten hebben inmiddels een televisiemodel uitgerust met een CI+ module. Daarnaast geeft de industrie aan dat ze er aan werkt om de achterstand in functionaliteit ten opzichte van de STB's weg te werken. Ik zie dit als een praktische oplossing voor de gebruikers van digitale televisie.

⁸ Kamerstukken II, 2012/13, Aanhangselnummer 166

2.8 Wetgeving naar aanleiding van problemen met telemarketing

Het kamerlid Gesthuizen heeft in de procedurevergadering van de vaste commissie voor Economische Zaken van 23 april 2013 verzocht uw Kamer te informeren over de stand van zaken betreffende de regelgeving naar aanleiding van de Pretium Telecom casus en de regelgeving voor wat betreft Pretium Telecom specifiek.

Met de bestaande, generieke consumentenwetgeving, zeker met de implementatie van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken in afdeling 3A van titel 3 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, heeft de ACM een belangrijk instrument in handen om op te treden tegen normafwijkend gedrag door ondernemers.

Tevens is naar aanleiding van praktijkervaringen van de ACM, onder andere op het gebied van de methoden van werving van consumenten voor producten of diensten, en de evaluatie van de Wet handhaving consumentenbescherming⁹ en naar aanleiding van verschillende debatten in de Tweede Kamer¹⁰ besloten de handhavinginstrumenten van de ACM uit te breiden met een bindende aanwijzing, de bevoegdheid om aanvullende eisen bij een last onder dwangsom op te stellen, de bevoegdheid tot het verzegelen van ruimtes, de bevoegdheid om consumenten te informeren over hun rechten en plichten, waarbij in voorkomende gevallen ook de naam van het bedrijf genoemd kan worden en het uniformeren van de boetes die de ACM op grond van de Wet handhaving consumentenbescherming kan opleggen. De bindende aanwijzing, de bevoegdheid om eisen te stellen aan een last onder dwangsom en het uniformeren van maximale hoogte van de boetes tot € 450.000 zijn in de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt¹¹ verwerkt en inmiddels in werking getreden. De bevoegdheid om consumenten te informeren over hun rechten en plichten, waarbij in voorkomende gevallen ook de naam van het bedrijf genoemd kan worden, en de bevoegdheid tot het verzegelen van ruimtes worden in de Stroomlijningswet toezicht verwerkt, die op 26 april aan uw Kamer is aangeboden. Tot slot kan ik u melden dat consumenten met de nog te implementeren richtlijn consumentenrechten¹² beter beschermd zullen worden tegen onder andere telefonische werving. Het wetsvoorstel ter implementatie van deze richtlijn¹³ is medio januari dit jaar aan uw Kamer aangeboden. In dit wetsvoorstel wordt ook uitvoering gegeven aan de motie Aasted-Madsen-van Stiphout¹⁴, waarin de regering werd opgeroepen een schriftelijkheidsvereiste in te stellen voor overeenkomsten die telefonisch worden aangegaan.

⁹ Kamerstukken II 2011/12, 33070, nr. 1 en bijlage

¹⁰ Kamerstukken II 2008/09, 24095, nrs. 240, 237 en 250 en Kamerstukken II 2009/10, 27879, nr. 27

¹¹ Stb. 2013, 102

¹² 2011/11/EU

¹³ Kamerstukken II, 2012/013, 33520

¹⁴ Kamerstukken II, 2009/10, 27 879, nr. 29

In het wetsvoorstel wordt voorgesteld een schriftelijkheidsvereiste in te voeren voor overeenkomsten tot het geregeld verrichten van diensten en tot het geregeld leveren van elektriciteit, water, gas en stadsverwarming. Ook krijgen consumenten op basis van (de implementatie van) de richtlijn consumentenrechten een langere herroepingstermijn dan thans het geval is. De herroepingstermijn wordt verlengd van 7 werkdagen naar 14 dagen. Als de handelaar heeft nagelaten de verplichte informatie over het ontbindingsrecht te geven, wordt de ontbindingstermijn verlengd tot ten hoogste 1 jaar (is nu nog 3 maanden), tot het moment dat de verplichte informatie alsnog wordt verstrekt. Verder biedt de consumentenrichtlijn een standaardformulier voor herroeping waarmee de consument aanzienlijk makkelijker gebruik kan maken van dit recht. Al deze maatregelen gelden onverkort voor Pretium en de daarbij betrokken consumenten.

3. Overstappen en de positie van de kleinzakelijke gebruiker

De afgelopen jaren is er veel gedaan om overstapdrempels te verminderen. Desondanks heeft dit onderwerp ook de komende tijd mijn aandacht, omdat ik nieuwe overstapdrempels signaleer in zowel de consumenten- als de zakelijke markt. Overstapdrempels belemmeren de keuzevrijheid van de gebruiker. Daarom vind ik het van groot belang dat overstapdrempels zoveel mogelijk worden weggenomen, ook om de marktwerking te bevorderen. Daarnaast krijg ik signalen dat de zakelijke gebruiker, zoals zzp'ers en kleine mkb-bedrijven, bij klachten vaak tussen wal en schip valt. Ook de Tweede Kamer heeft tijdens het AO van 21 november vorig jaar aandacht gevraagd voor de positie van de zakelijke gebruiker. Deze groep gebruikers heeft dan ook mijn belangstelling. Hieronder ga ik nader in op deze onderwerpen.

3.1 Overstappen triple play

Uit de marktmonitor 2012 van ACM blijkt dat de groei van zogenoemde *triple play* pakketten doorzet. Steeds meer consumenten nemen een pakket af waarin internet, televisie en telefonie worden gecombineerd in één abonnement. Aan het eind van 2012 werden 3,3 miljoen triple play bundels afgenomen. Dit is een groei van 600.000 ten opzichte van het jaar ervoor.

Via zelfreguleringsafspraken uit 2008 is voor internetdiensten of pakketten met zowel internet als vaste telefonie geregeld dat de nieuwe aanbieder desgewenst de overstap voor de consument volledig verzorgt (overstapservice). De aanbieders hebben geconstateerd dat pakketten met ook televisiediensten met deze zelfreguleringsafspraken niet goed zijn afgedekt en de afspraken aan een herziening toe zijn om consumenten een goede, klantgerichte overstapservice te bieden. De bedoeling is deze afspraken te verbreden naar alle pakketten waarin ook televisiediensten zitten. Dit houdt in dat als een consument met een triple play-pakket wil overstappen naar een andere aanbieder, de overstap desgewenst volledig wordt gefaciliteerd door de nieuwe aanbieder. Ik vind dit, mede gelet op het grote en groeiende marktaandeel van deze bundels, zeer wenselijk.

Een consument die een triple play-bundel afneemt, moet gemakkelijk kunnen overstappen, zonder problemen als dubbele nota's of dienstonderbreking. De marktpartijen hebben in hun Taskforce Overstapdrempels afgesproken de afspraken uit 2008 zowel te gaan verbeteren als uit te breiden naar alle pakketten waar naast internet ook televisiediensten in zitten. Ik ga er vanuit dat de partijen dit op korte termijn zullen regelen en zal de ontwikkelingen nauwgezet volgen.

3.2 De positie van de zakelijke gebruiker en overstapproblematiek in de zakelijke markt

Tijdens het AO van 21 november 2012 zijn vragen gesteld over de positie van de zakelijke gebruiker, met name als het gaat om overstappen. Ik heb toegezegd te bekijken of er voor deze gebruiker aanvullende bescherming nodig is. Nadien heb ik de voorwaarden bekeken van contracten die door zakelijke gebruikers worden afgesloten. Hieruit is gebleken dat deze contracten op een aantal zaken afwijken van consumentencontracten, waaronder minder gunstige opzegmogelijkheden (langere opzegtermijnen, vaker stilzwijgende verlenging van contracten). Ook uit onderzoek door Dialogic komt de lange contractduur van het huidige contract naar voren als een veelgenoemde reden om niet over te stappen.¹⁵ Net als in de consumentenmarkt vind ik dat ook in de zakelijke markt geen onnodige drempels moeten worden opgeworpen als een klant wil overstappen naar een andere aanbieder. Ook heb ik sympathie voor de gedachte dat de zakelijke gebruiker op bescherming moet kunnen rekenen, zeker als het gaat om zzp'ers en kleine mkb-bedrijven.

Gelet op het voorgaande zal ik met de markt verkennen hoe de positie van de zakelijke gebruiker kan worden verbeterd. Daarbij denk ik aan meer bescherming van de zakelijke gebruiker bij stilzwijgende verlenging van contracten, vergelijkbaar met die van consumenten. Voor consumenten geldt nu dat stilzwijgende verlenging na de initiële contractduur alleen mag als de consument daarna het contract kosteloos kan opzeggen (met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand). Hiermee wordt voorkomen dat men telkens weer vastzit aan een contract voor 1 of meerdere jaren (zonder de mogelijkheid om het contract tussentijds kosteloos te kunnen opzeggen). Uitbreiding van deze bescherming naar de zakelijke gebruikers, kunnen de overstapdrempels voor deze groep gebruikers sterk doen afnemen. Daarbij sluit ik een wetswijziging niet uit.

Verder heb ik signalen gekregen dat er zich ook andere problemen voordoen als het gaat om overstappen in de zakelijke markt, zoals onderbreking van de dienst of dat meer lijnen worden omgezet dan is aangevraagd. Ik vind dat de sector aanzet is om goede afspraken te maken om de meer technische overstapdrempels die zich in de zakelijke (telefonie)markt kunnen voordoen te verkleinen.

¹⁵ Eindgebruikersonderzoek zakelijke marktsegmenten, Dialogic, mei 2011, in opdracht van OPTA; <http://www.opta.nl/nl/actueel/alle-publicaties/publicatie/?id=3403>

Dit kan bijvoorbeeld door zakelijke gebruikers een vergelijkbare overstapservice te bieden als reeds het geval is voor consumenten en internetdiensten. KPN heeft op dit punt in samenspraak met de ACM een stap gezet, door een oplossing te bieden voor zakelijke klanten die meerdere telefoniecontracten hebben met verschillende opzegdata. KPN biedt haar klanten de mogelijkheid om hun contracten op te zeggen met één beëindigingsmoment voor alle aansluitingen.¹⁶ De eerstvolgende vervaldatum kan door de zakelijke klant als beëindigingsmoment worden gekozen.

Ten aanzien van overstappen op de zakelijke markt speelt nog een andere kwestie waarvoor de Tweede Kamer aandacht heeft gevraagd, te weten mogelijke misleiding. In antwoorden op kamervragen¹⁷ over mogelijke misleidende werving van zakelijke klanten is door mijn voorganger toegezegd dat zal worden verkend of een speciale regeling in de Telecommunicatiewet een uitkomst kan bieden voor ondernemers die zijn overgestapt door een verkeerde voorstelling van zaken. Nadien is er door de Europese Commissie een mededeling uitgebracht om met name kleine bedrijven beter te beschermen tegen misleidende marketingpraktijken en te zorgen voor betere handhaving.¹⁸ Het voorstel van de Europese Commissie is om de Richtlijn inzake misleidende reclame uit te breiden zodat niet alleen consumenten, maar ook ondernemingen worden beschermd tegen misleidende marketingspraktijken. Ik geef er de voorkeur aan om de Europese voorstellen te volgen waarmee een generieke oplossing op termijn voorhanden is, in plaats van een specifieke regeling in de Telecommunicatiewet.

4. Conclusie

Hierboven is een aantal consumentenonderwerpen beschreven, waarbij de sector veelal zelf de handschoen oppakt en waar ik de vinger aan de pols zal houden. Mijn inzet is dat in een constructief samenspel van sector en de overheid, met ook een eigen verantwoordelijkheid voor de eindgebruiker zelf, de klanttevredenheid in de telecommarkt toeneemt met behoud van het innovatief vermogen van de sector.

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

¹⁶ "KPN past contracten zakelijke telefonie aan" <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/10797/NMa-KPN-past-contracten-zakelijke-telefonie-aan/>

¹⁷ Kamerstukken II, 2012/13, Ahangselnummer 424

¹⁸ COM (2012) 702