

Ministerie van Economische Zaken
en Klimaat

> Retouradres Postbus 20401 2500 EK Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 4
2513 AA DEN HAAG

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

Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 73
2594 AC Den Haag

Postadres
Postbus 20401
2500 EK Den Haag

Overheidsidentificatienr
00000001003214369000

T 070 379 8911 (algemeen)
F 070 378 6100 (algemeen)
www.rijksoverheid.nl/ezk

Ons kenmerk
DGETM-TM / 18134181

Datum 20 juni 2018
Betreft Maatregelen tegen ongewenste overstap zakelijke abonnees
("slamming")

Geachte voorzitter,

Met deze brief informeer ik uw Kamer over mijn maatregelen om het ongewild wisselen van telecomaandbieder tegen te gaan. Dit wordt ook wel slamming of lijnkaping genoemd. Vooral zakelijke abonnees en met name kleine ondernemers worden dan geconfronteerd met een overstap naar een andere telecomaandbieder zonder dat zij hierom hebben gevraagd of hier (bewust) mee hebben ingestemd. Dit zijn kwalijke praktijken waar een einde aan moet komen. Zoals ook toegelicht in mijn brief van 4 december 2017¹ neem ik hiertegen verschillende maatregelen: een beleidsregel nummerportabiliteit en een wetsvoorstel inzake overstappen.

Deze week publiceer ik de eerder toegezegde beleidsregel nummerportabiliteit, die de dag na publicatie in de Staatscourant in werking treedt. Met deze beleidsregel verduidelijk ik het toezicht door de Autoriteit Consument en Markt (ACM) op de regels voor nummerportabiliteit. Nummerportabiliteit is het recht om je telefoonnummer mee te nemen als je van aanbieder wisselt, mits het contract met de oude aanbieder rechtsgeldig is beëindigd. In de huidige praktijk vraagt de oude telecomaandbieder pas de wilsuiving van de abonnee op bij de nieuwe telecomaandbieder als er een klacht over slamming is binnengekomen. Vaak is het leed dan al geschied en is de door de abonnee niet gewilde overstap al uitgevoerd. De beleidsregel verduidelijkt dat de oude telecomaandbieder de wilsuiving van tevoren al mag opvragen als een overnemende aanbieder stelselmatig slammingklachten veroorzaakt. Als de wilsuiving niet in orde is, kan de oude telecomaandbieder het nummerporteerverzoek van de nieuwe aanbieder weigeren. Ook is er inmiddels jurisprudentie die duidelijk maakt dat dit ongeoorloofde praktijken zijn.²

¹ Kamerstuk 26 643, nr. 502.

² Rechtbank Rotterdam, ECLI:NL:RBROT:2017:7943, Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden, ECLI:NL:GHARL:2017:10573.

Ik zal met de ACM monitoren of de klachten over slamming afnemen. Als deze beleidsregel onvoldoende effect heeft, zal ik extra maatregelen nemen. In dat geval zal ik dit meenemen in het wetsvoorstel met betere waarborgen voor overstappen dat ik in voorbereiding heb.³ Het streven is om nog dit jaar een internetconsultatie te starten. Ik zal daarbij dan ook de motie Weverling-Paternotte⁴ betrekken, die verzoekt het schriftelijkheidsvereiste bij overstappen voor kleinzakelijke ondernemers wettelijk mogelijk te maken om daarmee slamming tegen te gaan. Zoals ik heb toegelicht in het Algemeen Overleg Telecommunicatie op 15 februari jl.⁵ vereist het een wetswijziging om dit ook toe te passen op telecomcontracten van zakelijke abonnees en kan het niet in een beleidsregel worden geregeld.

Hoogachtend,

mr. drs. M.C.G. Keijzer
Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat

³ Kamerstuk 26 643, nr. 502.

⁴ Kamerstuk 24 095, nr. 429.

⁵ Kamerstuk 24 095, nr. 426.