

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

3880

Vragen van het lid **Van den Berg** (CDA) aan de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat over *het voorkomen van «bill shocks» bij mobiel datagebruik* (ingezonden 20 juli 2020).

Antwoord van Staatssecretaris **Keijzer** (Economische Zaken en Klimaat) (ontvangen 27 augustus 2020).

Vraag 1

Is bekend in welke mate Nederlanders te maken hebben met «bill shocks» (onverwacht hoge kosten) bij mobiel datagebruik? Komen deze veel voor en onder welke leeftijdsgroepen?

Antwoord 1

De Autoriteit Consument en Markt (ACM) geeft aan dat hierover nog maar weinig klachten binnenkomen. De ACM kreeg via het loket ConsuWijzer dit jaar tien klachten over (onverwacht) hoge rekeningen. Ook de drie grootste mobiele aanbieders (KPN, T-Mobile en VodafoneZiggo) geven aan dat de hoeveelheid klachten over «bill shocks» al jaren afneemt en op een laag niveau ligt.

Vraag 2 en 3

Op welke manier(en) gaan telecomaانبieders bill shocks tegen? Passen alle telecomaانبieders, dat wil zeggen hoofd- en submerken, het verzenden van één of meer (sms-)notificaties bij het (bijna) bereiken van de datalimiet toe? Zijn zij hiertoe verplicht of is dit vrijblijvend? Wordt bij het bereiken van de datalimiet de levering van data automatisch stopgezet, met een bewuste keuzemogelijkheid voor de gebruiker om wel of niet door te gaan, of is dat afhankelijk van de betreffende telecomaانبieder dan wel de consument en diens abonnement?

In hoeverre is de Gedragscode Transparantie Mobiel Datagebruik (2012) nog steeds van toepassing? Welke hoofd- en submerken hebben zich hier op dit moment aan geëncmitteerd?

Antwoord 2 en 3

De consument wordt geïnformeerd over de status van zijn bundeltegoed conform de Gedragscode Transparantie Mobiel Datagebruik, die nog steeds van toepassing is. KPN, T-Mobile en VodafoneZiggo hebben zich hieraan geëncmitteerd, inclusief al hun mobiele submerken zoals Simyo, Tele2 en Hollandsnieuwe. De kleinere mobiele providers, die niet bij de gedragscode

zijn aangesloten, hebben een marktaandeel van 16,8%.¹ De meeste mobiele providers bieden apps aan waarin de actuele stand van het dataverbruik binnen de internetbundel kan worden ingezien, ook indien zij niet zijn aangesloten bij de genoemde gedragscode. De drie grootste mobiele aanbieders (inclusief submerken) sturen de consument meerdere berichten omtrent datagebruik inclusief een zogenoemde 80% en 100% notificatie. Ook bieden zij abonnementen aan waarbij als de bundel op is de snelheid omlaag gaat zonder dat een buitenbundeltarief in rekening wordt gebracht, of kan de klant gebruik van de dienst buiten de bundel zelf aan- of uitzetten. Veelal geldt dat klanten desgewenst aanvullende bundels kunnen afnemen als ze op gewone snelheid data willen blijven gebruiken. Dit is geleidelijk voor het overgrote deel van de markt uitgegroeid tot de gangbare praktijk in Nederland.

Buiten Nederland wordt de consument zowel binnen als buiten de EU door alle aanbieders geïnformeerd conform de roamingverordening.² Op grond van deze verordening geldt een datalimiet van € 50 (excl. BTW) en gelden informatieverplichtingen, waaronder waarschuwingen bij verbruik van 80% en 100% van de databundel.

Vraag 4

Hoezeer is door de diverse telecomaanbieders opvolging gegeven aan de acht aanbevelingen uit de evaluatie van de Gedragscode in 2014?

Antwoord 4

De telecomaanbieders hebben de hen betreffende aanbevelingen uit de evaluatie van de Gedragscode in 2014 opgevolgd en opgenomen in de abonnementen die door hen worden aangeboden. De Tweede Kamer is over de opvolging van de aanbevelingen geïnformeerd in de brief van 3 juli 2014.³

Vraag 5

Met welke maatregelen zou de consumentenbescherming tegen bill shocks verder kunnen worden verhoogd? Volstaat bijvoorbeeld een gedragscode of zou wetgeving op zijn plaats zijn?

Antwoord 5

De ervaringen met de Gedragscode Transparantie Mobiel Datagebruik laten zien dat zelfregulering zeer effectief is geweest om *bill shocks* bij mobiel datagebruik terug te dringen. Tegelijkertijd geldt de Gedragscode weliswaar voor het grootste deel van de mobiele markt, maar niet marktbreed zoals toegelicht in het antwoord op vragen 2 en 3. Voor marktbrede naleving, die zo nodig kan worden gehandhaafd door de ACM, is wetgeving het meest effectief. In de nieuwe telecomrichtlijn, de zogenoemde Telecomcode⁴, is een verplichting voor telecomaanbieders opgenomen die consumenten in staat stelt het gebruik van diensten die op basis van tijd of verbruikt volume worden gefactureerd, te bewaken en te beheersen. Met het wetsvoorstel⁵ waarmee deze richtlijn wordt geïmplementeerd, wordt het voor alle aanbieders verplicht om de consument in ieder geval tijdig te informeren over het verbruiksniveau van de diensten die tot het tariefplan behoren en over het bereiken van verbruikslimieten in het tariefplan. Ik verwacht dat dit wetsvoorstel dit najaar voor advies kan worden aangeboden aan de Raad van State.

¹ Dutch Mobile Virtual Operators Market Report 2020 Q1, Telecompaper.

² Verordening (EG) nr. 544/2009 van het Europees parlement en de Raad van 18 juni 2009 tot wijziging van Verordening (EG) nr. 717/2007 betreffende roaming op openbare mobiele telefoonnetwerken binnen de Gemeenschap en tot wijziging van Richtlijn 2002/21/EG inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten. Publicatieblad van de Europese Unie, L 167, 29 juni 2009.

³ Kamerstuk 26 643 / 24 095, nr. 319.

⁴ Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie (herschikking). Publicatieblad van de Europese Unie, L 321, 17 december 2018.

⁵ <https://www.internetconsultatie.nl/telecomcode>