

Vergaderjaar 2015–2016

26 643

Informatie- en communicatietechnologie (ICT)

Nr. 409

BRIEF VAN DE MINISTER VAN ECONOMISCHE ZAKEN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 17 mei 2016

Bij de behandeling van de Wijziging van de Telecommunicatiewet ter uitvoering van de netneutraliteitsverordening (Kamerstuk 34 379) op 28 april jl. (Handelingen II 2015/16, nr. 82, Netneutraliteitsverordening) heb ik toegezegd uw Kamer te informeren over de uitvoering van de motie De Liefde c.s.¹ inzake het wegnemen van overstapdrempels voor zakelijke abonnees van telecommunicatiediensten. Deze motie verzoekt de regering artikel 7.2a van de Telecommunicatiewet te verbreden naar zakelijke abonnees, alsmede te bevorderen dat zakelijke abonnees van hetzelfde overstapproces gebruik kunnen maken als consumenten. Ik heb de Kamer eerder geïnformeerd over de combinatie van regelgeving en zelfregulering waarmee ik deze motie uitvoer in mijn brief van 3 juli 2014.²

Wet versterking telecommunicatiebeleid

De hierboven genoemde wijziging van artikel 7.2a van de Telecommunicatiewet is onderdeel van de Wet versterking telecommunicatiebeleid, die op 2 februari jl. door de Eerste Kamer is aangenomen en op 16 februari in het Staatsblad is gepubliceerd.³ De artikelen van deze wet treden in werking op een bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip. Dit besluit zal op korte termijn worden gepubliceerd. De wijziging van artikel 7.2a zal in werking treden op 1 oktober aanstaande.

Dit betekent dat de zakelijke abonnee contracten die voor 1 oktober 2016 zijn aangegaan voor bepaalde duur en die reeds stilzwijgend zijn verlengd of vernieuwd, contracten die na 1 oktober 2016 zijn aangegaan en stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd, alsook contracten die zijn of worden aangegaan voor onbepaalde duur, te allen tijde kosteloos kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste een maand. Alleen op uitdrukkelijk verzoek van de zakelijke abonnee kan van de opzegtermijn

¹ Kamerstuk 24 095, nr. 363.

² Kamerstuk 26 643, nr. 319.

³ Stb. 2016, nr. 55.

van ten hoogste een maand worden afgeweken en kan een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden worden overeengekomen. Zoals ik heb toegezegd bij de behandeling van het wetsvoorstel zal ik monitoren dat de mogelijkheid van een afwijkende opzegtermijn van drie maanden in plaats van een maand de uitzondering blijft en niet de norm wordt.⁴

In aanloop naar de inwerkingtreding van de wetwijziging houd ik samen met de Autoriteit Consument en Markt (ACM) de marktontwikkelingen ten aanzien van zakelijke retailcontracten nauwlettend in de gaten. Daarbij kijk ik zowel naar de door telecomaانبieders gehanteerde duur voor het initiële contract als het eenzijdig door de telecomaانبieders wijzigen van de looptijd van het contract. Ik heb op dit moment geen signalen dat telecomaانبieders op grote schaal langjarige contracten aanbieden die ingaan tegen de geest van de wet. Wel heeft de ACM klachten ontvangen van abonnees over wijzigingen van de looptijd van de overeenkomst. Het gaat dan veelal om omzetting van een contract voor onbepaalde duur naar een contract voor bepaalde duur waar de zakelijke abonnee zich niet van bewust is. Met een contract voor bepaalde duur is de abonnee weer voor een vaste periode gebonden aan de aanbieder en kan de abonnee uitsluitend door een afkoopsom te betalen het abonnement eerder beëindigen. Ik merk hierbij op dat op grond van het huidige artikel 7.2 van de Telecommunicatiewet een telecomaانبieder ten minste een maand voordat een voorgenomen wijziging van een beding dat is opgenomen in een overeenkomst van kracht wordt, de abonnee op genoegzame wijze op de hoogte dient te stellen van de inhoud van de voorgenomen wijziging en van de mogelijkheid om de overeenkomst kosteloos te beëindigen. Dit geldt nu reeds voor zowel consumenten als zakelijke abonnees. De ACM kijkt hier nauwlettend naar en heeft beleidsregels in voorbereiding in het kader van het toezicht op de naleving op artikel 7.2 van de Telecommunicatiewet.

Zelfreguleringsafspraken overstappen zakelijke markt

Consumenten kunnen sinds 2009 gebruik maken van een zogeheten overstapservice, waarbij de nieuwe telecomaانبieder desgewenst de overstap verzorgt. Op mijn verzoek heeft de sector een taskforce van telecomaانبieders op de zakelijke markt ingesteld om het overstapproces voor zakelijke abonnees te verbeteren door goede informatievoorziening richting de zakelijke abonnee, een overstapservice waarbij de nieuwe aanbieder desgewenst de overstap verzorgt en minimale dienstonderbreking bij de overstap. Begin vorig jaar heeft deze taskforce overeenstemming bereikt over een gezamenlijk plan van aanpak. De afgelopen periode is door de marktpartijen hard gewerkt aan de uitwerking en implementatie hiervan, die nu de afrondende fase heeft bereikt. Dit is een intensief en weerbarstig traject gebleken, dat niet zonder slag of stoot is verlopen en ook in het eindstadium nog moeilijk is geweest. Ik vertrouw er op dat alle deelnemers voortgaan op de ingeslagen weg en zich houden aan de gemaakte afspraken, zodat zakelijke abonnees naar verwachting nog voor de zomer kunnen profiteren van de overstapservice zakelijk.

Een specifiek aandachtspunt op de zakelijke markt is het voorkomen van zogeheten «slamming» van zakelijke abonnees; het ongewild overstappen naar een andere telecomaانبieder. Ongewild wil zeggen zonder dat de zakelijke abonnee hier om heeft gevraagd of (bewust) mee heeft ingestemd. Dit doet zich voor bij specifieke vaste telefoniediensten die alternatieve telecomaانبieders via het netwerk van KPN aanbieden op

⁴ Handelingen II 2015/16, nr. 40, item 12.

basis van de ACM-toegangsregulering (zogenoeten CPS/WLR-diensten).⁵ De telecomaانبieders hebben in 2007 in samenspraak met de voormalige Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA) specifieke zelfreguleringsafspraken gemaakt om het wisselen van aanbieder in het kader van CPS/WLR-diensten soepel te laten verlopen. In deze CPS/WLR-zelfreguleringsafspraken zijn maatregelen opgenomen om slamming te voorkomen. Desondanks blijft het nodig om aandacht te houden voor het voorkomen van slamming van zakelijke abonnees van CPS/WLR-diensten. In samenspraak met marktpartijen en de ACM zal ik bezien of en zo ja welke aanvullende maatregelen nodig zijn om dergelijke slamming te voorkomen, zonder afbreuk te doen aan een soepel overstapproces voor zakelijke abonnees die CPS/WLR-diensten afnemen. Ik verwacht hier in het najaar duidelijkheid over te kunnen bieden.

De Minister van Economische Zaken,
H.G.J. Kamp

⁵ *Carrier Pre Selection* (CPS) en *Wholesale Line Rental* (WLR). Bij CPS heeft de abonnee een contract met KPN voor de telefonie-aansluiting en een contract met een andere telecomaانبieder voor het telefonieverkeer. Bij WLR neemt de abonnee zowel de telefonie-aansluiting als het telefonieverkeer af bij een andere telecomaانبieder, via het netwerk van KPN.