

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

269

Vragen van de leden **Mei Li Vos** en **Oosenbrug** (beiden PvdA) aan de Minister van Economische Zaken over *de onmogelijkheid om over te stappen bij glasvezel abonnementen* (ingezonden 30 september 2013).

Antwoord van minister **Kamp** (Economische Zaken) (ontvangen 18 oktober 2013).

Vraag 1

Bent u op de hoogte van de beperkingen die zijn gesteld aan het overstappen bij abonnementen voor internet via glasvezel?¹

Antwoord 1

Ja, ik ben ervan op de hoogte dat zich soms knelpunten voordoen bij het overstappen tussen glasvezelaanbieders.

Vraag 2, 3

Klopt het dat deze abonnementen slechts kunnen worden afgesloten als er op dat moment geen ander glasvezel abonnement is? Zo nee, wat is dan de situatie?

Klopt het dat dit er in de praktijk op neer komt dat abonnementen in de tijd niet meer op elkaar aansluiten? Klopt het dat er een aantal weken tussen het oude en nieuwe abonnement kan gaan zitten? Zo nee, wat is dan de situatie?

Antwoord 2, 3

Ik heb begrepen dat deze knelpunten zich niet in alle gevallen voordoen en ook niet bij alle glasvezelaanbieders. Ook heb ik begrepen dat door de glasaanbieders die het betreft reeds aan verbeteringen wordt gewerkt. Desalniettemin is helaas vooralsnog sprake van operationele knelpunten waardoor het overstapproces soms niet soepel verloopt, de overstap met grote vertraging wordt uitgevoerd of wordt geannuleerd. De dienstonderbreking is in de meeste gevallen wel significant verminderd, van enkele weken naar minder dan 24 uur. De glasvezelmarkt is een relatief jonge markt, met een sterke focus op de uitrol van glasnetwerken via vraagbundeling. Keuze tussen aanbieders die via hetzelfde glasnetwerk hun diensten aanbieden is een recent fenomeen en het overstapproces bevindt zich daarom veelal nog in een pril stadium. De eerdere ervaringen met overstappen tussen DSL-

¹ Bijlage ondershands meegezonden

aanbieders die het netwerk delen hebben laten zien dat goede afstemming in de onderlinge operationele processen nodig is om overstappen soepel te laten verlopen met minimale dienstonderbreking. Dit geldt ook voor glasvezeldiensten.

Vraag 4

Klopt het dat internetproviders dit met elkaar hebben afgesproken om een drempel op te werpen, zodat consumenten minder snel zullen overstappen? Zo nee, wat is dan de situatie?

Antwoord 4

Nee, er is geen sprake van een afspraak tussen de betreffende glasvezelaanbieders met als doel een overstapdrempel voor consumenten op te werpen. Overstapdrempels worden door de telecomaandieners juist via zelfregulering opgepakt in de Taskforce Overstapdrempels van de Stichting FIST (Forum Interconnectie en Speciale Toegang). In mijn brief aan uw Kamer over diverse consumentenonderwerpen, die gelijktijdig met de beantwoording van deze vragen wordt verzonden, heb ik u geïnformeerd over de verbeteringen in de overstapservice die in 2014 zullen worden gerealiseerd met het oog op de groei van gebundelde diensten (*dual, triple en quadplay*). Ik roep de betreffende glasvezelaanbieders op voortvarend een gezamenlijke oplossing te realiseren voor de knelpunten die zich specifiek voordoen bij het overstappen tussen glasvezelaanbieders, zodat dit meeloopt met de overige verbeteringen in de overstapservice begin 2014. Ik heb dit aan de orde gesteld in het taskforce-overleg op 9 oktober jl. en de glasvezelaanbieders gaan hiermee in een werkgroep aan de slag.

Vraag 5

Klopt het dat dit niet is toegestaan, omdat dit in strijd is met het kartelverbod van art. 6 van de Mededingingswet, omdat het gaat om mededingingsbeperkende afspraken of gedragingen? Zo nee, wat is dan de situatie?

Antwoord 5

Het maken van onderlinge afspraken kan onder omstandigheden in strijd zijn met het kartelverbod van artikel 6 van de Mededingingswet. Of daarvan in een concrete situatie sprake is, is niet aan mij om te beoordelen. Dat kan alleen de Autoriteit Consument en Markt (ACM) besluiten. Ik verwijs voorts naar het antwoord op vraag 4.

Vraag 6

Bent u bereid de Autoriteit Consument en Markt te verzoeken een onderzoek te starten naar mededingingsbeperkende afspraken of gedragingen bij glasvezelinternet? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 6

De ACM is op de hoogte van de signalen. Ik kan de ACM echter niet opdragen om een onderzoek te starten. De ACM is een onafhankelijke autoriteit, die zelfstandig beoordeelt of zij in de signalen voldoende aanleiding ziet om een onderzoek te starten. De ACM sluit overigens regelmatig aan bij taskforces van de stichting FIST om met aanbieders tot oplossing van operationele problemen en klachten te komen, zo ook bij de Taskforce Overstapdrempels. Ik verwijs voorts naar het antwoord op vraag 4.