

Vergaderjaar 2009–2010

**27 879**

## **Versterking van de positie van de consument**

**Nr. 32**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN ECONOMISCHE ZAKEN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 20 mei 2010

#### **Inleiding**

Tijdens het Algemeen Overleg van 6 april jl. over Telecommunicatie (31 412/24 095, nr. 22) heb ik toegezegd uw Kamer voor 21 mei te informeren over de uitkomsten van het onderzoek door de NMa naar mogelijk afgestemd feitelijk gedrag bij het veranderen van de afrekenmethode bij mobiel bellen. Daarnaast heb ik toegezegd uw Kamer te informeren over mijn acties om ervoor te zorgen dat telefonieaanbieders meer duidelijkheid geven over de afrekenmethode die zij hanteren (per minuut of per seconde). Met deze brief geef ik invulling aan beide toezeggingen.

De brief is als volgt opgebouwd. In het eerste deel van de brief zal ik ingaan op de uitkomsten van het onderzoek van de NMa. In het tweede deel ga ik in op mijn acties inzake de transparantie van telefonietarieven, waaronder de afrekenmethode.

#### **Onderzoek NMa naar afgestemd gedrag aanbieders mobiele telefonie**

Enkele aanbieders van mobiele telefonie hebben een aantal abonnementen aangepast, zodat wordt afgerekend in hele minuten in plaats van in seconden. Dat riep de vraag op of hier sprake is van afgestemd feitelijk gedrag tussen deze aanbieders omtrent de afrekenmethode voor mobiel bellen. De NMa heeft onderzoek gedaan of hier sprake is van een mogelijke overtreding van artikel 6 van de Mededingingswet (Mw).

Op basis van haar onderzoek concludeert de NMa dat er geen aanwijzingen zijn voor afgestemd feitelijk gedrag tussen telecomaandbieders omtrent de afrekenmethode voor mobiel bellen.

Daarbij is van belang te constateren dat in de markt nog verschillende abonnementen beschikbaar zijn waar, met uitzondering van de eerste

minuut, nog wel per seconde wordt afgerekend. Er is aldus in de markt voor de consument voldoende keuze. Om een goede keuze te kunnen maken is het uiteraard belangrijk dat consumenten goed inzicht hebben in tariefinformatie. En daar is nog wel wat te verbeteren. Het vervolg van deze brief gaat in op hoe ik die verbetering tot stand wil brengen. Onderdeel daarvan is dat duidelijk is in welk abonnement per minuut wordt afgerekend en in welk per seconde.

### **Bevorderen van transparante tariefinformatie**

In antwoord op schriftelijke vragen van de leden Atsma en Aasted-Madsen-van Stiphout<sup>1</sup> over de gewijzigde afrekenmethode bij een aantal telefonieaanbieders heb ik aangegeven dat ik in gesprek ben met de aanbieders van vaste en mobiele telefonie om te komen tot meer transparantie over tariefinformatie. Ik werk in dit Verbetertraject Tarieftransparantie samen met het College van OPTA. Dit traject vloeit voort uit de Agenda Telecomconsument, die is opgezet door voormalig staatssecretaris Heemskerk. In het Algemeen Overleg van 6 april heb ik toegezegd uw Kamer te informeren over de uitkomsten van dit traject.

Het Verbetertraject Tarieftransparantie is opgezet nadat consumentenonderzoek uitwees dat consumenten op basis van de geboden tariefinformatie moeite hebben een goede keuze te maken tussen telefonieaanbieders<sup>2</sup>. Daarnaast speelde de toenemende aandacht vanuit Europa voor tarieftransparantie mee; het nieuwe regelgevend kader voor de telecomsector, dat in november 2009 is aangenomen, geeft lidstaten grotere bevoegdheden om eisen te stellen aan transparantie. Op basis van praktijkonderzoek door OPTA<sup>3</sup>, een scan van de websites van telefonieaanbieders, het bestuderen van ervaringen in andere sectoren en in het buitenland, en gesprekken met aanbieders en gebruikersorganisaties, zijn het College van OPTA en ik tot de conclusie gekomen dat de transparantie van tariefinformatie zowel bij vaste als mobiele telefonie tekort schiet.

Over verbeteringen van de transparantie zijn wij het gesprek aangegaan met de sector. Daarbij hebben wij, naast de effectiviteit van eventuele maatregelen, als uitgangspunten gehanteerd dat verbeteringen voor de sector werkbaar moeten zijn, dat de commerciële vrijheid van aanbieders zoveel mogelijk in tact blijft en dat overheidsingrijpen alleen gepast is waar de markt zelf niet tot verbeteringen komt. Bovendien heeft de consument ook een eigen verantwoordelijkheid om goed te kijken naar de voorwaarden en tarieven.

Op basis van de gesprekken met de aanbieders concluderen zowel het College van OPTA als ik dat aanvullend handelen van onze zijde nodig is om te garanderen dat consumenten de relevante tariefinformatie aangeboden krijgen. Daarvoor zijn twee acties nodig:

1. *Alle relevante tariefinformatie moet op één webpagina te vinden zijn:* De meeste telefonieabonnementen kennen een groot aantal verschillende tarieven voor een grote hoeveelheid aan aangeboden diensten. Deze informatie moet voor consumenten eenvoudig vindbaar en volledig zijn. Een consument die wil weten wat hij gaat betalen voor het bellen naar 0900-nummers, bedrijfsnummers, klantenservice of het bellen naar een bepaald land, moet die informatie op één plek kunnen vinden. Daarom moeten aanbieders van zowel vaste als mobiele telefonie op hun website een eenvoudig vindbare en volledige tarievenlijst per abonnement aanbieden. Op basis van de Regeling Universele Dienstverlening en Eindgebruikersbelangen (RUDE) bestaat nu al de verplichting voor telefonieaanbieders om op genoegzame wijze alle geldende tarieven bekend te maken. OPTA zal nadere

<sup>1</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2009–2010, 2152.

<sup>2</sup> Zie onder andere het consumententevredenheidsonderzoek van TNO dat als basis voor de Agenda Telecomconsument diende: <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2008/06/12/verkenning-naar-consumententevredenheid-eindrapport-tno-2007.html>

<sup>3</sup> Het volledige onderzoeksrapport van Newcom Research & Consultancy staat op de website van OPTA ([www.opta.nl](http://www.opta.nl)).

invulling geven aan deze verplichting door aan te geven welke tarieven op welke wijze vermeld moeten worden op de website van de aanbieder. OPTA zal op deze verplichting per direct toezien en zo nodig handhavend optreden.

2. *De meest basale tariefinformatie moet in de loop van het bestelproces actief aan de consument aangeboden worden:* Zaken als de afrekenmethode (per minuut/seconde), de houdbaarheid van beltegoed en de kosten voor het bellen buiten de bundel hebben grote invloed op de hoogte van de maandelijkse rekening. Deze informatie mag niet ondersneeuwen in de kleine lettertjes of een lange tarievenlijst. Dat is nu wel vaak het geval. Daarom zal ik in de RUDE een bepaling opnemen die aanbieders van telefoniediensten verplicht om op hun website in de loop van het bestelproces de meest basale tariefinformatie actief onder de aandacht van consumenten te brengen. Ik streef ernaar om deze verplichting per 1 oktober 2010 in te laten gaan.

Door ervoor te zorgen dat alle relevante tariefinformatie op één plek vindbaar is en de belangrijkste tariefinformatie actief aan de consument aan te bieden, wordt het voor consumenten gemakkelijker om aanbiedingen op hun waarde te schatten en te vergelijken.

In het Verbetertraject Tarieftransparantie zijn nog andere aandachtspunten aan bod gekomen. Ten eerste kunnen consumenten moeilijk controle houden over hun telefoonkosten. Door de grote verscheidenheid aan tarieven, de afrekenmethode en onduidelijkheid over wat precies binnen een bundel valt, is het voor consumenten moeilijk om controle te houden over de kosten van hun abonnement. Ten tweede hebben consumenten moeite hun belgedrag te bepalen. Bij de keuze voor een nieuw abonnement is het voor consumenten belangrijk om te weten wat hun gemiddelde belgedrag is. Deze informatie is niet altijd goed inzichtelijk voor de consument via de factuur of via een andere weg.

Ik moedig marktpartijen aan om op deze verbeterpunten actie te ondernemen, omdat het belangrijk is dat consumenten hun telefoonkosten onder controle kunnen houden en inzicht hebben in hun belgedrag. Ik zie vooralsnog geen noodzaak om zelf op deze punten maatregelen te nemen. Ten aanzien van de mogelijkheden om controle te houden over de telefoonkosten constateer ik dat in de markt meerdere abonnementen worden aangeboden (zowel voor vaste en mobiele telefonie), waarbij het mogelijk is een tussenstand van de factuur op te vragen. Bovendien constateer ik dat het aantal aanbieders dat deze faciliteit biedt stijgt. Ik verwacht dan ook dat de markt dit verder zal oppakken en dat aanvullend overheidsingrijpen niet nodig zal zijn. Daar komt bij dat, vooral voor kleinere aanbieders, verplichtingen op deze punten zouden kunnen leiden tot mogelijk disproportionele investeringen. Deze redenen gelden ook voor het inzicht in het belgedrag.

Al met al verwacht ik met deze maatregelen ervoor te zorgen dat alle telefonieaanbieders duidelijk zijn over hun tarieven en dat consumenten in staat zijn beter geïnformeerd hun keuze te maken. Dat is uiteindelijk zowel in het belang van de consumenten als van de sector als geheel.

De minister van Economische Zaken,  
M. J. A. van der Hoeven