

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

### 2745

Vragen van de leden **Verburg** en **Omtzigt** (beiden CDA) aan de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie over *telefooncontracten overzetten zonder toestemming* (ingezonden 24 februari 2011).

Antwoord van minister **Verhagen** (Economische Zaken, Landbouw en Innovatie) (ontvangen 7 juni 2011) Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2010–2011, nr. 1973.

#### Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van de vele klachten over het bedrijf zakelijketelefonie.nl dat zonder toestemming van een bedrijf telefoonnummers van bijvoorbeeld KPN importeert naar haar als aanbieder? (zie forum TROS Radar)

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Kunt u uiteenzetten hoe vaak het voorkomt dat zonder toestemming van een klant telefoonnummers van het ene bedrijf, zoals KPN, worden geporteerd naar het andere bedrijf, zoals zakelijketelefonie.nl?

#### Antwoord 2

Bij de toezichthouder OPTA heb ik navraag gedaan over deze kwestie. OPTA heeft over het bedrijf Zakelijketelefonie.nl de laatste maanden ongeveer 50 schriftelijke klachten ontvangen en 150 telefonische vragen. OPTA heeft recentelijk verder geen klachten van ondernemers ontvangen over andere bedrijven in verband met onterechte of onbedoelde overzettingen. Bij KPN zijn een paar honderd vragen binnengekomen over overzettingen van contracten naar Zakelijketelefonie.nl.

Bij ConsuWijzer (het gezamenlijke loket voor consumenten van de NMa, OPTA en de Consumentenautoriteit) komen maandelijks tientallen klachten binnen van consumenten over onterechte of onbedoelde overzettingen.

#### Vraag 3, 4, 5

Welke acties heeft een ondernemer tot zijn beschikking als zonder zijn toestemming zijn telefoonnummer is overgedragen aan een nieuwe aanbieder?

Welke bevoegdheden en mogelijkheden heeft de OPTA om op te treden tegen deze praktijken en hoe maakt de OPTA hier gebruik van?

Welke maatregelen gaat u nemen om ervoor te zorgen dat bedrijven alleen overstappen indien zij daar expliciet om gevraagd hebben dan wel toestemming verleend hebben?

Antwoord 3, 4, 5

Ik deel uw opvatting dat men alleen kan overgaan naar een andere aanbieder wanneer de ondernemer daar toestemming voor heeft gegeven. Als een ondernemer zonder zijn toestemming (hij heeft bijvoorbeeld geen contract ondertekend) is overgezet naar een nieuwe aanbieder kan hij een klacht indienen bij zijn «oude» aanbieder. Deze «oude» aanbieder zal dan contact opnemen met de «nieuwe» aanbieder en de «nieuwe» aanbieder verzoeken om aan te tonen dat de betreffende ondernemer heeft verklaard te willen overstappen. Als de «nieuwe» aanbieder niet kan aantonen dat de betreffende ondernemer de wil heeft geuit om over te stappen, dan volgt er een procedure, waarbij het oude contract wordt «hersteld» en het telefoonnummer wordt teruggezet naar de eerste aanbieder. Deze procedure is gebaseerd op zelfregulering door de betrokken telecomaanbieders en wordt beheerd door de Vereniging COIN (COmmunications Infrastructure). Het systeem gaat uit van controle van de wilsuiting achteraf naar aanleiding van klachten. Als er veel klachten zijn over een bedrijf is controle van de wilsuiting vooraf mogelijk.

De ongewenste overzettingen naar Zakelijketelefonie.nl hebben ook voor een deel plaatsgevonden op basis van een door de betreffende ondernemers ondertekende antwoordkaart. Ik heb begrepen dat deze ondernemers zich niet realiseerden dat ze daardoor overstapten naar Zakelijketelefonie.nl. De betrokken ondernemers zijn daarom van mening dat Zakelijketelefonie.nl hen heeft misleid. Voor het tot stand komen van een rechtsgeldige overeenkomst is vereist dat er sprake is van een aanbod van de ene partij en een daarop volgende aanvaarding van het betrokken bedrijf door middel van een verklaring. Als deze verklaring er wel is maar niet overeenkomt met de wil van een partij, dan zijn er verschillende scenario's denkbaar. Wanneer de aanbieder zich netjes gedragen heeft en er op mocht vertrouwen dat de wil wel overeenstemde met de verklaring van het bedrijf, dan dient de overeenkomst in stand te blijven. Wanneer de overeenkomst echter ondanks de benodigde zorgvuldigheid tot stand is gekomen door een verkeerde voorstelling van zaken kan de rechter de overeenkomst vernietigen op grond van dwaling. Als aangetoond kan worden dat de aanbieder bewust informatie heeft achtergehouden, kan de overeenkomst vernietigd worden op grond van bedrog. In dergelijke gevallen is tussenkomst van de rechter dus noodzakelijk om van de overeenkomst af te komen. Partijen zullen er in deze kwesties onderling moeten proberen uit te komen of het geschil moeten voorleggen aan de rechter.

Wat betreft de bevoegdheden en mogelijkheden van OPTA om op te treden tegen deze praktijken kan ik het volgende opmerken. Het overeenkomstenrecht is geregeld in het Burgerlijk Wetboek en niet in de Telecommunicatiewet. Aangezien OPTA de bepalingen van de Telecommunicatiewet handhaaft, heeft OPTA in deze gevallen geen bevoegdheden om op te treden. Het onterecht overzetten van klanten komt overigens in vele sectoren voor en dus niet alleen in de telecomsector. Een specifieke regeling in de Telecommunicatiewet is daarom niet nodig.

Wel vind ik alles overziend dat er ruimte is voor verbetering. Uitgangspunt moet zijn dat contracten willens en wetens worden afgesloten en dat met oog daarop klanten goed worden geïnformeerd door hun aanbieder. Ik vind dat voor de bestaande procedure die geldt voor overzettingen (en wordt gefaciliteerd door de Vereniging COIN) aanscherpingen wenselijk zijn. Ik heb de betrokken partijen daarom opgeroepen om de bestaande procedures te versterken om overzettingen zonder adequate wilsuiting te voorkomen dan wel er voor te zorgen dat dergelijke overzettingen op een voor de gebruiker simpele manier ongedaan kunnen worden gemaakt. De betrokken aanbieders hebben aangegeven dat zij bereid zijn om mee te werken aan een oplossing als het betrokken bedrijf aangeeft terug te willen naar zijn «oude» aanbieder. Dit zal ik blijven volgen en ik stel uw Kamer op de hoogte van de uitkomsten.