

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

424

Vragen van de leden **Omtzigt** en **Koppejan** (beiden CDA) aan de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie over *het bericht «stortvloed van klachten over het bedrijf zakelijke telefonie voortduurt»* (ingezonden 12 september 2012).

Antwoord van minister **Verhagen** (Economische Zaken, Landbouw en Innovatie) (ontvangen 31 oktober 2012). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2012–2013, nr. 296.

Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van het feit dat de stortvloed van klachten over het bedrijf www.zakelijketelefonie.nl op de site www.bellen.com voortduurt¹, zoals u zelf op 10 april jl. al constateerde bij de beantwoording van eerdere vragen²?

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Hoeveel klachten zijn er sinds 1 januari jl. ingediend tegen dit bedrijf bij de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA) en bij het meldpunt acquisitiefraude?

Antwoord 2

In de periode van 1 januari 2012 tot en met heden heeft OPTA 148 klachten ontvangen over Zakelijke Telefoon.nl. Bij het meldpunt acquisitiefraude zijn sinds 1 januari dit jaar 110 klachten ingediend.

Vraag 3

Heeft u gezien dat dit bedrijf ook via spamming op faxen klanten werft, maar dat daar niet tegen wordt opgetreden³?

Antwoord 3

Ja.

¹ <http://www.bellen.com/forum/onderwerp.aspx?category=44&onderwerp=307&topic=9725>

² Aanhangsel handelingen, 2011–2012, nr. 2160

³ <http://yfrog.com/z/kh880swj>

Vraag 4

Bent u bereid de OPTA te vragen onderzoek te doen naar deze praktijken?

Antwoord 4

Ja, ik heb de klachten onder de aandacht gebracht bij OPTA. De praktijken zijn bij OPTA bekend. Aangezien OPTA een onafhankelijk bestuursorgaan is, beslist zij zelf of zij een onderzoek instelt of niet. OPTA doet – gelet op de zorgvuldigheid en de betrouwbaarheid –, geen uitspraken over de vraag of er een onderzoek zal worden ingesteld en zo ja, in welk stadium een dergelijk onderzoek zit. Dit kan een eventueel onderzoek namelijk schaden en bovendien zou op voorhand een negatief beeld van een partij kunnen ontstaan zonder dat een overtreding in rechte is komen vast te staan.

Vraag 5

Kunt u aangeven hoe bedrijven kunnen aantonen dat zij geen vinkje op een website gezet hebben om zich aan te melden bij een telecomaandbieder? Welke actie moeten zij ondernemen om weer van het contract af te komen?

Antwoord 5

Als het bedrijf van mening is dat zij nergens heeft aangegeven een contract te willen afnemen bij een telecomaandbieder dan kan het bedrijf het volgende doen. Bij ontvangst van een bevestiging van de telecomaandbieder dat er sprake is van een gesloten overeenkomst, is het verstandig om als ondernemer zo snel mogelijk tegen deze overeenkomst schriftelijk te protesteren. In deze protestbrief kan het bedrijf aangeven dat geen toestemming is verleend, die nodig is om een overeenkomst tot stand te doen komen. Vervolgens kan het bedrijf aangeven dat zolang deze partij geen bewijs kan leveren dat er een toestemming is gegeven (bijvoorbeeld in de vorm van een email afkomstig van het bedrijf, met daarin een expliciete gegeven toestemming), zij niet gebonden is aan de overeenkomst en niet verplicht is te betalen.

Vraag 6

Deelt u de mening dat de aangescherpte procedure voor oversluiten naar behoren werkt en dat die het aantal klachten verminderd heeft?

Antwoord 6

De aangescherpte procedure biedt een oplossing voor duidelijke gevallen waarbij de nieuwe aanbieder geen wilsuiking (bv. in de vorm van een ondertekende antwoordkaart) kan overleggen. Dan kan op grond van de aangescherpte procedure een boete worden opgelegd. In een aantal gevallen is de overzetting naar de nieuwe aanbieder ook geweigerd.

Echter, deze procedure biedt geen passende oplossing voor alle ongewenste overzettingen. Het gaat dan met name om gevallen waarbij er wel wilsuiking is maar deze niet rechtmatig is verkregen, doordat er sprake was van misleiding. Gelet op de aanhoudende klachten gaat kennelijk een groot deel van de klachten over dit soort gevallen. Ik ben derhalve ook van mening dat de aangescherpte procedure niet voor alle gevallen een oplossing biedt.

Vraag 7

Op welke wijze en met welke wetswijzigingen gaat u ervoor zorgen dat het proces van oversluiten van telecomaandbieders meer ordelijk gaat verlopen en dat er absoluut sprake is van een expliciete wil van de ondernemer om een nieuw contract aan te gaan?

Antwoord 7

In de eerste plaats wil ik benadrukken dat ondernemers die menen dat zij zijn misleid door een verkeerde voorstelling van zaken, op grond van dwaling een beroep kunnen doen op de vernietigbaarheid van de overeenkomst (artikel 6:228 van het Burgerlijk Wetboek). Als partijen echter onderling niet tot een oplossing komen dan kan de ondernemer de zaak voorleggen aan de rechter. Verder is in reactie op de initiatiefnota van Koppejan over acquisitiefraude (Kamerstukken 2011/2012, 33 233, nr. 4) door mij – mede namens de minister van V&J – aangegeven dat we bezien of onderdelen van de Wet oneerlijke handelspraktijken als voorbeeld kunnen dienen voor een eventuele op ondernemers toegesneden maatregel. Hiertoe zal de minister van V&J in gesprek met VNO-NCW en MKB-Nederland gaan. Hiernaast zal ik verkennen

of een specifieke regeling op basis van de Telecommunicatiewet een uitkomst kan bieden. Daarbij zal ik ook onderzoeken of de bevoegdheden van OPTA kunnen worden uitgebreid om handhavend te kunnen optreden bij oversluitingen waarbij zich onrechtmatigheden voordoen. Mijn opvolger zal de Tweede Kamer over de voortgang hiervan informeren.