

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

1049

Vragen van het lid **Braakhuis** (GroenLinks) aan de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie over *de brief van KPN over de opzegtermijn bij zakelijke contracten* (ingezonden 13 december 2010).

Antwoord van minister **Verhagen** (Economische Zaken, Landbouw en Innovatie) (ontvangen 13 januari 2011).

Vraag 1

Bent u op de hoogte van het feit dat KPN in november een brief aan haar zakelijke klanten heeft gestuurd, waarin op onduidelijke wijze werd aangekondigd dat de contractduur standaard op een jaar zou worden gezet, wanneer niet op de brief gereageerd zou worden?¹

Antwoord

Ja.

Vraag 2

Bent u bekend met het feit dat KPN deze zomer haar algemene voorwaarden ook al heeft veranderd, waarbij de standaardopzegtermijn verlengd is van één naar drie maanden?

Antwoord 2

Ja.

Vraag 3

Vindt u ook dat in de brief van november niet helder wordt gecommuniceerd dat bij geen reactie, de klant automatisch vast zit aan een opzegtermijn van één jaar?

Antwoord 3

Als een aanbieder de contractuele voorwaarden wijzigt moet hij hierover transparant zijn naar de klant. Artikel 7.2, eerste lid, onder b, van de Telecommunicatiewet verplicht de aanbieder de abonnee op genoegzame wijze te informeren als een beding in de overeenkomst wijzigt. Ook is de aanbieder gehouden om ten minste vier weken voordat een voorgenomen wijziging van een beding dat in de overeenkomst is opgenomen van kracht

¹ Brief aan bewindspersoon toegezonden.

wordt, de abonnee de mogelijkheid te bieden om de overeenkomst kosteloos te beëindigen.

OPTA houdt toezicht op de naleving van deze bepalingen en moet dus beoordelen of KPN zijn abonnees in dit geval op genoegzame wijze heeft geïnformeerd.

Vraag 4

Deelt u de mening dat de werkwijze van KPN misleidend is voor zakelijke bellers? Zo nee, waarom niet? Zo ja, deelt u de mening dat de OPTA daarom dient in te grijpen?

Antwoord 4

Zoals ik hierboven heb aangegeven ziet OPTA toe op de naleving van de verplichtingen in de Telecommunicatiewet. OPTA kan handhavend optreden als aanbieders zich niet aan deze regels houden. Naar aanleiding van de brief van KPN hebben diverse marktpartijen bij OPTA handhavingsverzoeken ingediend vanwege vermeende schending van o.a. artikel 7.2 van de Telecommunicatiewet. Daarnaast vinden deze partijen dat KPN met de wijziging van de algemene voorwaarden en de aanbidding voor twee- en driejarige contracten de toepasselijke marktanalyse besluiten overtreden. OPTA heeft deze handhavingsverzoeken in behandeling; het onderzoek van OPTA loopt nog.

Vraag 5

Deelt u de mening dat het midden- en kleinbedrijf in de Telecommunicatiewet eenzelfde soort bescherming dient te genieten als consumenten?²

Antwoord 5

Voor de vraag of het midden- en kleinbedrijf van dezelfde bescherming zou moeten kunnen genieten is het van belang welke ruimte het Europese regelgevende kader (NRF) voor de elektronische communicatie hiervoor biedt. In de Universeledienstrichtlijn zijn bepalingen opgenomen die de eindgebruikers beogen te beschermen. Deze bepalingen zijn geïmplementeerd in de Telecommunicatiewet. Een deel van deze bepalingen is van toepassing op eindgebruikers of abonnees; onder deze begrippen vallen ook zakelijke eindgebruikers of abonnees, waaronder het midden- en kleinbedrijf. Zo worden ook midden- en kleinbedrijven in artikel 7.2 van de Telecommunicatiewet beschermd doordat ze bij een wijziging van de voorwaarden kosteloos hun contract kunnen opzeggen en op genoegzame wijze moeten worden geïnformeerd.

In een aantal gevallen is de bescherming in de richtlijn beperkt tot de consument. De achtergrond hiervan is het beperken van onnodige administratieve lasten voor de aanbieders. Ook in de implementatie in de Telecommunicatiewet wordt de bescherming in dergelijke gevallen overeenkomstig de richtlijn beperkt tot de consument. Lidstaten mogen op grond van de Machtigingsrichtlijn specifieke voorschriften geven die niet rechtstreeks uit de richtlijnen voortvloeien met betrekking tot bescherming van consumenten, maar niet voor de bescherming van andere gebruikers, zoals het midden- en kleinbedrijf.

De verdergaande bescherming die bijvoorbeeld artikel 7.2a van de Telecommunicatiewet biedt aan consumenten tegen stilzwijgende contractverlengingen en lange opzegtermijnen is niet rechtstreeks gebaseerd op een bepaling in de Universeledienstrichtlijn, en kan daarom op grond van de Machtigingsrichtlijn niet worden uitgebreid naar zakelijke abonnees, zoals het midden- en kleinbedrijf.

Vraag 6

Bent u voornemens hiervoor een wetswijziging voor te bereiden? Zo nee, waarom niet? Zo ja, op welke termijn kan de Kamer die wetgevende voorstellen verwachten?

² Per 1 juli 2009 is artikel 7.2a van de Telecommunicatiewet van kracht geworden, waarin geregeld is dat bij contracten voor onbepaalde tijd en na afloop van contracten voor bepaalde tijd, de maximale opzegtermijn 1 maand is voor consumenten. Het MKB bestaat voor een groot deel uit kleinere, zelfstandige ondernemers zonder juridische dienst.

Antwoord 6

Zoals ik heb aangegeven in de beantwoording van de vorige vraag ben ik gehouden aan hetgeen hierover in Europese regelgeving is bepaald. In het wetsvoorstel ter implementatie van de herziene telecommunicatierichtlijnen dat 13 november 2010 is ingediend bij de Tweede Kamer, wordt de bescherming van het midden- en kleinbedrijf op grond van een wijziging van de Universeledienstrichtlijn uitgebreid. In het wetsvoorstel ter implementatie van het NRF wordt naast de bestaande (actieve) informatieplicht van de aanbieder om consumenten voor of bij het sluiten van een contract te informeren over bepaalde onderwerpen in artikel 7.1 van de Telecommunicatiewet ook een (passieve) informatieplicht ingevoerd jegens het midden- en kleinbedrijf. Als een midden- of kleinbedrijf de aanbieder om de verstrekking van deze informatie verzoekt voor het sluiten van het contract, dan is de aanbieder gehouden deze informatie te geven. De gewijzigde richtlijn staat niet toe dat bepalingen over contracten automatisch van toepassing zijn op het midden- en kleinbedrijf. De achtergrond hiervan is het beperken van onnodige administratieve lasten voor de aanbieders. Verder is ter implementatie van de nieuwe richtlijnen een nieuwe bepaling (artikel 7.2a, tweede lid) in de Telecommunicatiewet voorgesteld op grond waarvan aanbieders aan eindgebruikers, waaronder dus ook het midden- en kleinbedrijf, de mogelijkheid moeten bieden een contract af te sluiten met een looptijd van maximaal twaalf maanden. Verdergaande bescherming van het midden- en kleinbedrijf dan geregeld wordt in de richtlijnen is niet mogelijk, zoals is uitgelegd in de beantwoording van de vorige vraag.

Vraag 7

Bent u bereid deze vragen te beantwoorden voor het algemeen overleg Telecommunicatie van woensdag 15 december 2010?

Antwoord 7

Tijdens dit algemeen overleg heb ik aangegeven dat een volledige beantwoording op zo'n korte termijn niet mogelijk was en dat ik de vragen binnen de daarvoor gestelde termijnen zal beantwoorden.