

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

### 1820

Vragen van het lid **Hessels** (CDA) aan de staatssecretaris van Economische Zaken over *de Mediabox van UPC*. (Ingezonden 30 januari 2009)

1  
Is het u bekend dat UPC sinds kort de in 2006 en later ongevraagd toegezonden Mediabox van UPC terugvordert danwel betaling van € 175,- eist van mensen die nooit om deze box gevraagd hebben?

2  
Acht u dit in overeenstemming met de gemaakte afspraken met UPC, voortkomend uit de vragen van het lid Van Oudenallen d.d. 19 december 2006?<sup>1</sup> Zo nee, welke maatregelen zal u nemen om alsnog het nakomen van de gemaakte afspraken af te dwingen? Zo ja, welke feiten zijn dan in de afgelopen jaren veranderd?

3  
Bent u van mening dat UPC zich ná 18 oktober 2006 gehouden heeft aan de afspraken omtrent toezending en de communicatie daaromtrent?

4  
Kunt u duidelijk aangeven wat de rechten en plichten zijn van mensen, die ongevraagd de Mediabox van UPC in huis hebben gekregen?

<sup>1</sup> Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2006–2007, nr. 190.

### Antwoord

Antwoord van staatssecretaris **Heemskerk** (Economische Zaken) (ontvangen 6 maart 2009)

1  
Ja, het is mij bekend dat UPC Mediaboxen, die niet meer gebruikt worden, terugvordert. Daarbij is het van belang een onderscheid te maken tussen de Mediaboxen die in 2006 zijn gestuurd, voordat UPC een verbeterde aanbiedingsprocedure heeft doorgevoerd en de Mediaboxen die zijn aangeboden, nadat UPC een verbeterde communicatie- en aanbiedingsprocedure heeft doorgevoerd. Mede na overleg met de toenmalige staatssecretaris van Economische Zaken heeft UPC de communicatieprocedure en het aanbiedingsproces van Mediaboxen eind 2006 verbeterd. Sinds eind 2006 kregen bestaande UPC-klienten eerst een brief, waarin de voorwaarden van het gratis proefgebruik van de Mediabox werden toegelicht. Vervolgens heeft UPC deze klienten telefonisch benaderd. Klienten die daarin aangaven geen prijs op de Mediabox te stellen, hebben deze ook niet thuisbezorgd gekregen. Alleen klienten, die in het telefoongesprek aangaven interesse te hebben in het gratis proefgebruik, hebben de Mediabox opgestuurd gekregen. Klienten konden bij aflevering aan de deur alsnog besluiten de Mediabox te

weigeren. Ook tijdens de proefperiode kon de klient nog steeds zonder kosten van het apparaat af. Voordat de gratis proefperiode afliep, kregen klienten via een pop-up-scherm de mogelijkheid wel of niet akkoord te gaan met een betaald abonnement. Wie voor of tijdens de proefperiode om wat voor reden dan ook geen prijs stelde op een abonnement, kon het pakket bij het postkantoor afleveren en kosteloos terugzenden aan UPC. Eind 2008 hebben alle klienten, die een Mediabox hebben en waarvan het abonnement of de proefperiode is verstreken, een brief ontvangen van UPC met het verzoek de Mediabox te retourneren. Deze brief heeft UPC gestuurd aan beide groepen klienten, dus zowel aan de klienten die de Mediabox in 2006 ongevraagd opgestuurd hebben gekregen, als aan de klienten die de Mediabox na eind 2006 via de verbeterde procedure hebben ontvangen. Volgens UPC heeft een deel van deze klienten eind 2008 abusievelijk een verkeerde vervolgstandaard herinneringsbrief ontvangen in het geval de Mediabox niet werd geretourneerd. In deze herinneringsbrief is wel melding gemaakt van de vervangingswaarde van € 175. Deze herinneringsbrief is per abuis ook naar een deel van de klienten gestuurd, die de Mediabox al voor eind 2006 hadden ontvangen. UPC heeft mij overigens te kennen

gegeven dat deze vervangingswaarde bij geen van de abonnees in rekening is gebracht en dat dit in de toekomst ook niet zal gebeuren.

2

Ja, zie antwoord op vraag 1.

3

Ja, naar mijn mening heeft UPC gehandeld in overeenstemming met de verbeterde communicatie- en aanbestedingsprocedure, die het eind 2006 heeft ingevoerd.

4

Bij ongevraagde toezending van de Mediabox in combinatie met een verzoek tot betaling of terugzending van de Mediabox, zijn de rechten van consumenten als volgt. Op grond van artikel 7:7 van het Burgerlijk Wetboek is het niet toegestaan een consument een product toe te sturen of voor de consument een niet door hem opgedragen dienst te verrichten met een verzoek tot betaling, terugzending of bewaring. Indien de consument desalniettemin een product ongevraagd toegezonden krijgt of indien een dienst ongevraagd wordt verricht en de aanbieder verzoekt om betaling, terugzending of bewaring van het ongevraagd toegezonden product of de ongevraagd verrichte dienst, dan behoeft de consument hiervoor niet te betalen. Tevens behoeft de consument het product niet te bewaren of terug te zenden. Op 15 oktober 2008 is de Wet oneerlijke handelspraktijken (Staatsblad 2008, 397) in werking getreden. Deze wet is opgenomen in titel 3 (onrechtmatige daad) afdeling 3a Oneerlijke handelspraktijken van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek. De Consumentenautoriteit houdt toezicht op naleving van de Wet oneerlijke handelspraktijken en kan handhavend optreden indien sprake is van een collectieve inbreuk. De Consumentenautoriteit is bevoegd boetes tot € 450.000 op te leggen in geval van overtreding van de Wet Oneerlijke handelspraktijken. Artikel 6:193 sub f van het Burgerlijk Wetboek bepaalt dat het ongevraagd toezenden van een product, waarbij de consument wordt verzocht het product te betalen, terug te zenden of te bewaren, in alle omstandigheden wordt aangemerkt als een agressieve handelspraktijk. Dit betekent dat indien de rechter of de Consumentenautoriteit vaststellen dat een product ongevraagd is

toegezonden en de consument verzocht wordt het product te betalen, terug te zenden of te bewaren, de agressieve handelspraktijk vaststaat. Voor vragen over rechten en plichten kunnen consumenten terecht bij ConsuWijzer. Op dit loket van de overheid voor consumenten is onder meer informatie te vinden over ongevraagde toezending van producten.