

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

526

Vragen van het lid **Gerkens** (SP) aan de staatssecretaris van Economische Zaken over *het «afknijpen» van internetverbindingen*. (Ingezonden 9 oktober 2009)

1
Wat is uw reactie op het bericht «UPC moet klanten informeren over afknijpen»¹, waarin de Consumentenbond stelt dat UPC niet aan zijn klanten duidelijk maakt dat het de snelheid van het internetverkeer «afknijpt»?

2
Is de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA) bekend met het «afknijp»-gedrag van UPC en/of andere internetproviders? Zo ja, waarom worden er dan geen sancties opgelegd?

3
Bent u het eens met de stelling van de Consumentenbond dat het bedrijf zich hiermee schuldig maakt aan oneerlijke handelspraktijken? Zo nee, waarom niet?

4
Bent u bereid de OPTA te laten onderzoeken in hoeverre UPC en andere internetproviders zich schuldig maken aan het «afknijpen» van het internetverkeer? Zo nee, waarom niet?

5
Bent u bereid de Consumentenautoriteit te laten

onderzoeken in hoeverre hier sprake is van het niet leveren van een beloofde dienst? Zo nee, waarom niet?

¹ Nu.nl, 16 september 2009
<http://www.nu.nl/internet/2083359/upc-moet-klanten-informeren-afknijpen.html>

Antwoord

Antwoord van staatssecretaris **Heemskerk** (Economische Zaken) (ontvangen 2 november 2009)

1
Ik vind het zeer belangrijk dat een netwerkeexploitant en/of dienstenaanbieder transparant is over hoe hij het dataverkeer over zijn netwerk behandelt. Dat geldt ook voor UPC.

Naar aanleiding van de persberichten vorige maand heb ik direct contact opgenomen met UPC. UPC heeft hierbij aangegeven dat de betreffende netwerkmanagementmaatregelen, waar de Consumentenbond aan refereert, tijdelijk van aard waren en alweer (sinds 15 september) geheel zijn afgeschakeld. Verder erkent UPC dat deze maatregelen onnodige onduidelijkheid hebben veroorzaakt over de mogelijkheden van de UPC-internetproducten. UPC heeft toegezegd voortaan transparanter te zijn in communicatie met eindgebruikers.

De vraag in hoeverre dienstenaanbieders het

internetverkeer verschillend mogen behandelen, en in hoeverre transparantie vereist is, valt onder het bredere netneutraliteitsvraagstuk. Er komt binnenkort nieuwe wetgeving vanuit Europa, in het kader van het New Regulatory Framework (NRF), die dienstenaanbieders en/ of netwerkeexploitanten verplicht gebruikers volledig te informeren over alle beperkingen die op het gebruik van de diensten worden gelegd. Ik ondersteun deze transparantieverplichting. Tevens worden nationale regelgevende instanties bevoegd om minimumeisen voor de kwaliteit van de dienstverlening op te leggen, indien de markt niet goed werkt. Zo kan ik, indien nodig, actie ondernemen om een achteruitgang van de dienstverlening, zoals een vertraging van het internetverkeer, aan te pakken. Deze nieuwe wetgeving zal naar verwachting in 2011 in nationale wetgeving (de Telecommunicatiewet) worden geïmplementeerd. Ik wil alle belanghebbenden graag betrekken bij de ontwikkelingen van mijn beleid op netneutraliteit. Daarom organiseer ik op 5 november een themamiddag over dit onderwerp. Ik heb u hierover reeds geïnformeerd met een brief op 12 oktober jl. (kenmerk ET/TM/9171777).

2

Ja, OPTA is op de hoogte van deze problematiek en heeft ook zelf signalen van consumenten over dit onderwerp ontvangen via ConsuWijzer.

Artikel 7.2 van de

Telecommunicatiewet roept voor een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst twee verplichtingen in het leven. Allereerst is de aanbieder verplicht om de abonnee tenminste vier weken van te voren te informeren over een voorgenomen wijziging van een beding in de overeenkomst. Daarnaast geldt de verplichting om tenminste vier weken voordat een voorgenomen wijziging van kracht wordt, de abonnee de mogelijkheid te bieden om die overeenkomst kosteloos te beëindigen. OPTA is van oordeel dat artikel 7.2 van de Telecommunicatiewet van toepassing is op iedere wijziging van de voor de consument van belang zijnde punten van de overeenkomst die niet aantoonbaar in het voordeel is van de abonnee. Het college maakt hierbij geen onderscheid tussen de wijziging van een schriftelijk of niet schriftelijk vastgelegde contractvoorwaarde. Om na te gaan of er in dit geval daadwerkelijk sprake is van een wijziging van een beding in de overeenkomst, heeft OPTA UPC gevraagd informatie over deze kwestie te verstrekken. Na onderzoek van de te verstrekken informatie, zal OPTA bezien of UPC in dit geval in strijd met artikel 7.2 Tw heeft gehandeld en of het wenselijk is om handhavend op te treden.

3

In algemene zin verbiedt de Wet oneerlijke handelspraktijken aanbieders om onjuiste, onvolledige of anderszins misleidende informatie te verschaffen over het aangeboden product (goed of dienst). Ook is het aanbieders op basis van die wet verboden om belangrijke informatie, die een consument nodig heeft om een geïnformeerde keuze te maken over de aanschaf van een goed of dienst, weg te laten. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om informatie over de aanbieder zelf, de kenmerken van het aangeboden product, de prijs en ook over het te verwachten resultaat. De beoordeling of er bij de gedragingen van UPC sprake is van een overtreding van de Wet oneerlijke handelspraktijken is aan de Consumentenautoriteit of de rechter.

De Consumentenautoriteit ziet in dit geval geen aanleiding voor verder onderzoek, zie antwoord 5. De Consumentenbond heeft UPC per sommatiebrief van 16 september jl. laten weten een kort geding bij de rechter te overwegen.

Ik wil er tenslotte op wijzen dat de Reclame Code Commissie (RCC) op 12 oktober jl. drie klachten heeft afgewezen over de vraag of UPC in haar reclame-uitingen voor Fiber Power internet melding had moeten maken van de hierboven bedoelde netwerkmanagementmaatregelen. De RCC, die toetst aan regels die materieel overeenstemmen met de Wet OHP, oordeelde dat daarvoor geen aanleiding bestaat omdat er sprake was van «een tijdelijke maatregel die slechts enkele dagen duurde en die geen effect heeft gehad op gewoon internetverkeer».

4

Nee, ik zie geen reden om mij te mengen in de zelfstandige rol van de OPTA. OPTA heeft reeds gereageerd door UPC te vragen om aanvullende informatie over deze kwestie. Na onderzoek van deze informatie zal OPTA zelf bezien of het wenselijk is om handhavend op te treden, zie antwoord 2. Daarnaast heb ik in algemene zin dit jaar reeds onderzoek uitgevoerd naar de stand van zaken omtrent netneutraliteit in Nederland. Dit rapport «Netwerkneutraliteit: stand van zaken in Nederland» is 12 oktober jl. naar uw Kamer gestuurd (kenmerk ET/TM/9171777).

5

U vraagt mij of ik overweeg om de Consumentenautoriteit een aanwijzing te geven om een onderzoek in te stellen tegen een specifieke onderneming. Alhoewel de Consumentenautoriteit een dienstonderdeel is van het Ministerie van Economische Zaken, is uitgangspunt dat de Consumentenautoriteit zoveel mogelijk onafhankelijk functioneert. Daarom zijn bevoegdheden die betrekking hebben op toezicht of handhaving in de Wet handhaving consumentenbescherming rechtstreeks geattribueerd aan de Consumentenautoriteit, conform de notie van scheiding tussen beleid en uitvoering. Daarbij moet met het geven van aanwijzingen in individuele zaken zeer terughoudend worden omgegaan.

Gelet op het feit dat OPTA momenteel reeds onderzoek uitvoert, de Consumentenbond UPC gesommeerd heeft haar gedrag aan te passen en de RCC inmiddels ook uitspraak heeft gedaan, ziet de Consumentenautoriteit op dit moment geen noodzaak voor een optreden.

Ten slotte wil ik er nogmaals op wijzen dat netwerkexploitanten als UPC gebruikers volledig moeten gaan informeren over alle beperkingen op het gebruik van diensten vanuit een transparantieplichting in het Europese New Regulatory Framework. De implementatie hiervan in Nederlandse wetgeving zal naar verwachting plaatsvinden in 2011.