

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

1613

Vragen van het lid **Gerkens** (SP) aan de staatssecretaris van Economische Zaken over *de snelheid van internetverbindingen*. (Ingezonden 27 januari 2010)

- 1 Herinnert u zich mijn vragen van 9 oktober 2009 en 8 december 2009 nog?¹
- 2 Bent u bekend met de uitspraak van de Reclame Code Commissie van 17 januari 2006 over een soortgelijke klacht van foutieve vermelding internetsnelheden?²
- 3 Deelt u de mening dat deze uitspraak ook van toepassing is op de huidige problemen met beloofde internetsnelheden? Zo nee, waarom niet?
- 4 Deelt u de mening dat een dergelijke uitspraak gevolgen moet hebben voor de reclame-uitingen van internetproviders? Zo nee, waarom niet? Zo ja, waarom is dit niet gebeurd?
- 5 Deelt u de conclusie dat de zelfregulering schijnbaar niet werkt en dat de overheid op dat moment de plicht heeft om in te grijpen? Zo nee, waarom niet?

- 6 Ziet u naar aanleiding van deze uitspraak mogelijkheden om handhavend op te treden richting providers? Zo nee, waarom niet?
- 7 Deelt u de mening dat het onwenselijk is dat iedere gedupeerde zich individueel richt tot de Reclame Code Commissie, maar dat het een taak is van de overheid om bij misstanden in te grijpen? Zo ja, bent u bereid dit te doen? Zo nee, waarom niet?
- 8 Bent u bereid de Consumentenautoriteit te vragen onderzoek te doen naar de reclame-uitingen van de afgelopen jaren en de werkelijk geleverde diensten?

¹ Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2009–2010, nr. 526 Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2009–2010, nr. 1285.

² Stichting reclame code, DossierNr: 1404/05.0528
<http://www.reclamecode.nl/hitlist.asp?acCode=&vdag=&vmaand=&vjaar=&tdag=&tmaand=&tjaar=&dossierNr=05.0528&uitspraak=0&rubriek=0&trefwoord=&zoek=+Zoeken+#>

Antwoord

Antwoord van staatssecretaris **Heemskerk** (Economische Zaken) (ontvangen 15 februari 2010)

- 1 Ja.

- 2 Ja.

3 In algemene zin is het aan te bevelen dat ondernemers kennis nemen van uitspraken van de Reclame Code Commissie, zodat zij kunnen nagaan of hun reclame-uitingen in overeenstemming zijn met de Nederlandse reclamecode. Daarnaast is het van belang dat ondernemers conform de regels van de Wet oneerlijke handelspraktijken handelen. Deze wet verbiedt onder andere het verstrekken van misleidende en onjuiste informatie. Om te beoordelen of een individuele reclame-uiting in lijn is met de Nederlandse reclamecode of de Wet oneerlijke handelspraktijken dient zo'n uiting vergeleken te worden met de algemene voorwaarden die een individuele internetprovider hanteert. Met andere woorden: dat wat men in een reclame-uiting aangeeft, dient in lijn te zijn met wat men belooft in de algemene voorwaarden. Zoals ik mijn antwoorden op de vragen van 8 december 2009 aangaf (Kamerstukken II, 2009–2010, Aanhangsel van de handelingen, nr. 1285), dient wanneer er sprake is van maximumsnelheden en geen gegarandeerde snelheden, dit ook duidelijk naar voren te komen in de reclame-uiting.

4

Zoals ik hierboven heb aangegeven dienen internetproviders, net als andere ondernemers, bij hun reclame-uitingen zich rekenschap te geven van de Nederlandse reclame code en de Wet oneerlijke handelspraktijken. In hoeverre dat in alle gevallen voldoende gebeurt, zal per uiting beoordeeld moeten worden.

In mijn antwoorden op de Kamervragen van 8 december 2009 heb ik aangegeven dat ik de internetproviders zal wijzen op het feit dat het voor consumenten altijd duidelijk moet zijn wat zij precies kopen en wanneer er mogelijk sprake kan zijn van onjuiste advertenties of misleiding. In de eerstvolgende reguliere bijeenkomst met de sector, in maart, zal de transparantie op het punt van de maximumsnelheden aan de orde worden gesteld.

5

Ik deel niet de conclusie dat zelfregulering niet werkt. Immers in het door u genoemde voorbeeld, is juist door middel van zelfregulering een oordeel geveld over een reclame-uiting. In mijn ogen werkt de zelfregulering dus wel degelijk. Indien consumenten of belangenorganisaties van consumenten menen dat internetproviders zich niet houden aan de bepalingen van de Nederlandse reclamecode, kunnen zij een klacht indienen bij de Reclame Code commissie.

6

Wat betreft misleidende reclame is in een samenwerkingsprotocol van de Consumentenautoriteit met de Reclame Code Commissie afgesproken dat deze laatste in beginsel het voortouw neemt. Wel treedt de Consumentenautoriteit op wanneer er sprake is van recidive of wanneer een uitspraak van de Reclame Code Commissie niet wordt opgevolgd. Ook kan de Consumentenautoriteit zelf klachten indienen bij de Reclame Code Commissie, zoals zij bijvoorbeeld heeft gedaan in het geval van enkele SMS-diensten aanbieders. Zij kan ook handhavend optreden wanneer zij meent dat de overtreding dermate ernstig is, dat publiekrechtelijk optreden vereist is. Of dit laatste het geval is, is ter beoordeling van de Consumentenautoriteit. Verder vindt

in voorkomende gevallen overleg plaats tussen de OPTA en de CA over welke toezichthouder het beste actie kan ondernemen op basis van de verschillende bevoegdheden die de OPTA en de CA in kunnen zetten om een overtreding aan te pakken. Alhoewel de Consumentenautoriteit een dienstonderdeel is van het Ministerie van Economische Zaken, is het uitgangspunt dat deze toezichthouder 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. Bij een eventueel handhavend optreden van de Consumentenautoriteit zal zij afwegen:

- Wat de omvang van de schade voor consumenten is;
- Wat de impact op het consumentenvertrouwen is;
- Wat de impact op de markt is, met name op het punt van eerlijke concurrentie.

7

Het is niet zo dat iedere gedupeerde zich individueel tot de Reclame Code Commissie hoeft te wenden. Een uitspraak van de Reclame Code Commissie in één zaak over één specifieke publieke reclame-uiting heeft consequenties voor die reclame-uiting waarvan meer consumenten kennis hebben genomen. Wel zal, zoals ik mijn antwoord op vraag 3 heb aangegeven elke individuele reclame-uiting, apart moeten worden beoordeeld, en dus apart ter beoordeling moeten worden voorgelegd, omdat per geval zal moeten worden beoordeeld of er wel of niet sprake is van misleiding. Zoals ik in mijn antwoord op vraag 5 heb aangegeven vind ik dat de zelfregulering wel degelijk werkt. De vraag of er handhavend dient te worden opgetreden is ter beoordeling van de Consumentenautoriteit. Wel zal ik, zoals opgemerkt in het antwoord op vraag 4 de internetproviders wijzen op het feit dat reclame-uitingen juist en niet misleidend moeten zijn in relatie tot wat er daadwerkelijk wordt aangeboden.

8

Zoals opgemerkt in mijn antwoord op vraag 6, is het aan de Consumentenautoriteit om te bepalen of en zo ja op welke wijze, zij zal optreden.