

2011Z08645

Vragen van het lid **Gesthuizen** (SP) aan de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie over *de werkwijze van de OPTA met betrekking tot abonnementswijzigingen van KPN* (ingezonden 22 april 2011).

Vraag 1

Bent u bekend met wijzigingen die KPN onlangs heeft doorgevoerd in hun zakelijke telefoonabonnementen en waarover aan klanten in oktober/november 2010 en nogmaals in maart 2011 per brief is gecommuniceerd?

Vraag 2

Bent u op de hoogte van het verzoek aan de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA) van enkele partijen om handhavend op te treden tegen KPN in verband met eerder genoemde abonnementswijzigingen?

Vraag 3

Deelt u de mening dat het op zijn minst vreemd is dat klanten die naar aanleiding van de brief van oktober/november hebben aangegeven geen jaarcontract te willen, met de brief van maart 2011 erop gewezen worden dat hun abonnement is omgezet naar een jaarcontract?¹ Zo nee, waarom niet? Kun u achterhalen of en hoeveel klanten die aan hebben gegeven geen jaarcontract te willen toch zijn overgezet naar een jaarcontract?

Vraag 4

Deelt u de mening dat de OPTA opgemerkt zou moeten hebben dat ook klanten die geen jaarcontract wisten, toch deze brief kregen en dat de OPTA dit in het oordeel in de eerder vermelde procedure mee zou moeten hebben genomen? Zo nee, waarom niet? Heeft de OPTA dit meegenomen in hun oordeel? Zo ja, waaruit valt dit uit de openbare versie van het besluit van 8 maart 2011 op te maken?²

¹ Brief KPN van maart 2011 aan ondernemer X en antwoordkaart van ondernemer X uit december 2010, onderhands verstrekt.

² Besluit van het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit van 8 maart 2011 (zaaknummer 10 0417.22), < <http://www.opta.nl/nl/download/bijlage/?id=604>>.

Vraag 5

Deelt u de mening dat het op zijn minst vreemd is dat in de brief van maart 2011 wel weer de opties gegeven worden om een 2- of 3-jarige contract te nemen, maar dat de optie om geen jaarcontract te nemen, die wel als keuze in de brief van oktober/november 2010 werd gegeven, niet langer wordt geboden?³ Zo nee, waarom niet?

Vraag 6

Deelt u de mening dat de OPTA opgemerkt zou moeten hebben dat de geboden opties tussen de brieven niet overeenkwamen en dat de OPTA dit in het oordeel in de eerder genoemde procedure mee zou moeten hebben genomen? Zo nee, waarom niet? Heeft de OPTA dit meegenomen in hun oordeel? Zo ja, waaruit valt dit uit de openbare versie van het besluit van 8 maart 2011 op te maken?⁴

Vraag 7

Bent u, gezien bovenstaande, van mening dat de OPTA in deze procedure alle relevante informatie heeft gebruikt om tot een oordeel te komen? Zo ja waarom?

Vraag 8

Klopt het dat met de brief van maart 2011 zakelijke klanten alleen de mogelijkheid werd geboden om telefonisch op te zeggen? Zo ja, deelt u de mening dat de aanbieder dit niet dwingend zou moeten kunnen opleggen en ook andere gangbare wijzen van opzeggen altijd zou moeten accepteren? Zo ja, bent u van plan hier iets aan te doen? Zo nee, waarom niet?

³ Brief KPN van maart 2011, onderhands verstrekt.

⁴ Besluit van het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit van 8 maart 2011 (zaaknummer 10 0417.22), < <http://www.opta.nl/nl/download/bijlage/?id=604>>