

## 2011Z20602

Vragen van het lid **Van Dam** (PvdA) aan de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie over *compensatie voor consumenten voor het uitvallen van BlackBerry* (ingezonden 20 oktober 2011).

### Vraag 1

Hebben gebruikers van een BlackBerry wettelijk gezien recht op compensatie voor het niet naar behoren functioneren van het product en de bijbehorende dienst begin oktober 2011?

### Vraag 2

Zo nee, kunt u uiteenzetten welke rechten consumenten wettelijk hebben als de door hen afgenomen dienst niet naar behoren wordt geleverd? Wanneer hebben consumenten recht op restitutie van abonnementskosten als de dienstverlening faalt?

### Vraag 3

Waar kunnen consumenten (zoals bijvoorbeeld ouders die de rekening van hun kinderen betalen) die zich ineens geconfronteerd zien met een hogere rekening als gevolg van het noodzakelijke gebruik van andere diensten als sms in plaats van ping, terecht met klachten?

### Vraag 4

Is het mogelijk te achterhalen hoeveel extra kosten gebruikers hebben gemaakt, bijvoorbeeld doordat ze gebruik hebben moeten maken van sms in plaats van ping? Bent u bereid de providers te verzoeken openbaar te maken hoeveel er meer gebruik is gemaakt van telefonie of sms tijdens de dagen dat BlackBerry niet goed functioneerde?

### Vraag 5

Vindt u ook dat het gerechtvaardigd zou zijn als het bedrijf Research In Motion (RIM) gebruikers van de BlackBerry financiële compensatie aanbiedt voor het falen van de dienstverlening en voor de extra kosten die gebruikers hebben gemaakt, en dat de compensatie met apps onvoldoende is?

Vraag 6

Bent u bereid contact op te nemen met de providers en met (RIM) om te komen tot een collectieve financiële compensatieregeling voor alle BlackBerrygebruikers in Nederland, zodat gebruikers niet individueel hoeven te proberen compensatie te krijgen?

Vraag 7

Wat vindt u van de oproep van de Consumentenbond om consumenten het wettelijk recht op compensatie te geven zodat consumenten standaard gecompenseerd worden als de dienstverlening van een bedrijf waarbij ze klant zijn, niet functioneert? Bent u bereid de mogelijkheden van zo'n wettelijk recht te onderzoeken?<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> zie nu.nl