

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

441

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).

Antwoord van minister **Verhagen** (Economische Zaken, Landbouw en Innovatie) (ontvangen 27 oktober 2011).

Vraag 1, 2 en 3

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?

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?

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?

Antwoord 1, 2 en 3

Consumenten kunnen met hun klachten over een product (de BlackBerry) of over de dienstverlening terecht bij de verkoper van het product of bij de dienstverlener, die het product in combinatie met een dienst heeft aangeboden. Van belang is vast te stellen wat partijen onderling precies hebben afgesproken. Beide partijen zijn op grond van het Burgerlijk Wetboek over en weer verplicht hun overeenkomst na te komen. Indien één van de partijen tekortschiet in de nakoming, dan kan nakoming of schadevergoeding worden gevorderd of kan de overeenkomst worden ontbonden (6:74 BW e.v. jo. 6:265 BW). Bij een gedeeltelijke ontbinding ontstaat een recht op teruggave van een deel van de abonnementskosten. Er bestaat recht op schadevergoeding indien de wederpartij toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van een verbintenis en de consument door deze toerekenbare tekortkoming schade heeft geleden. De consument zal deze schade wel moeten kunnen aantonen. De beoordeling van deze aspecten en of schadevergoeding dient te worden toegekend is in eerste instantie aan partijen en uiteindelijk aan een geschillencommissie of aan de rechter. Beide instanties kunnen het geschil toetsen aan de hand van de regels van het Burgerlijk Wetboek, de geldende algemene voorwaarden en op basis van redelijkheid en billijkheid. In de

Telecommunicatiewet is geen wettelijk recht op compensatie opgenomen als een product en de bijbehorende dienst niet naar behoren functioneert. Gebruikers zijn derhalve aangewezen op de mogelijkheden die het Burgerlijk Wetboek hen biedt.

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?

Antwoord 4

Het is voor mij onmogelijk precies te achterhalen hoeveel extra kosten gebruikers hebben gemaakt als gevolg van de storing. Dat hangt onder meer af van het aantal Blackberries dat in gebruik is, de wijze waarop gebruikers hun bel-, internet- en sms-gedrag hebben aangepast gedurende de storing en het soort abonnement dat zij hebben afgesloten. In de regel zullen gebruikers een abonnement hebben met een vooraf bepaalde waarde aan belminuten, sms'jes en dataverkeer. Zolang het gebruik in de abonnementsmaand binnen deze bundels blijft, zijn er geen extra kosten aan verbonden. Ik ben evenwel bereid om in overleg te treden met de telecomsector om te bezien welke mogelijkheden er zijn om tot oplossingen voor dit soort problemen te komen. Ik wil hier overigens benadrukken dat in het onderhavig geval de telecomproviders niet de veroorzakers zijn van de problematiek, maar dat de storing het gevolg was van problemen bij de producent van Blackberry.

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?

Antwoord 5

Ik vind het verstandig dat bedrijven hun uiterste best doen om tevreden klanten te behouden. Dat betekent allereerst dat zij zullen zorgen voor een aantrekkelijk aanbod en dat zij hun beloftes over de kwaliteit van hun producten en diensten zullen nakomen. Storingen zoals zich hebben voorgedaan bij Blackberry, zorgen voor een enorme schade aan de reputatie van het product Blackberry en het bedrijf Research in Motion. In zijn algemeenheid doen bedrijven, op straffe van verlies van klanten aan de concurrentie, er natuurlijk alles aan om voor tevreden klanten te zorgen. Zoals ik al aangaf in het antwoord op vragen 1 en 2, is de beoordeling of schadevergoeding dient te worden toegekend uiteindelijk aan de rechter. Research in Motion heeft op eigen initiatief compensatie beschikbaar gesteld in de vorm van gratis apps, waarbij de compensatie kan oplopen tot – in geld uitgedrukt en omgerekend – circa € 70,00. Of dat een voldoende compensatie is, is aan partijen zelf om te bepalen.

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?

Antwoord 6

Ik vind het in eerste instantie aan de betrokken partijen om hier zelf uit te komen. Lukt dat niet, dan kan een consument een geschil aanhangig maken bij de rechter of bij een geschillencommissie. Een collectieve actie is op grond van 3:305a BW mogelijk door een vereniging of stichting die gelijksoortige belangen behartigt. In deze procedure kan overigens geen schadevergoeding worden gevorderd. Voorts kan men eventueel in onderhandeling treden met de schadeveroorzaker met oog op het bereiken van een schikking. Deze schikking kan vervolgens zo nodig op grond van de Wet collectieve afwikkeling massaschade (Wcam) door de rechter verbindend worden verklaard.

Schadevergoeding kan dan worden uitgekeerd op basis van de bereikte beschikking. Ik realiseer mij dat dit een relatief zware procedure is in vergelijking met de mogelijk geleden schade, maar het is aan partijen om dit al dan niet in hun overwegingen te betrekken. Een wettelijk recht op compensatie vind ik meer passend als het gaat om essentiële diensten, waar consumenten niet kunnen beschikken over alternatieven, zoals bijvoorbeeld bij energienetwerken. Bij de storing bij Blackberry bleek dat consumenten ook tijdens de storing nog konden bellen en sms'en en dus alternatieven tot hun beschikking hadden. Zoals ik reeds in het antwoord op vraag 4 heb aangegeven, ben ik wel bereid in overleg te treden met de telecomsector om te bezien welke mogelijkheden er zijn om tot oplossingen te komen.

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?¹

Antwoord 7

Zoals aangegeven in het antwoord op de vragen 1 en 2 hebben consumenten op grond van het Burgerlijk Wetboek recht op schadevergoeding indien de wederpartij toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van een verbintenis en de consument door deze toerekenbare tekortkoming schade heeft geleden. Bij een gedeeltelijke ontbinding ontstaat, zoals gezegd, een recht op teruggave van een deel van de abonnementskosten. Ik zie naar aanleiding van dit voorbeeld – een storing in de software van de Blackberry – geen reden om specifiek voor de telecomsector aanvullende regels op te stellen. De netwerken van de Nederlandse aanbieders functioneerden namelijk zoals mocht worden verwacht. Het is in mijn ogen onjuist om telecombedrijven nu tot compensatie te verplichten vanwege problemen bij derden waar zij geen invloed op hebben. Gebruikers kunnen kiezen uit verschillende producten en uit meerdere aanbieders van telecommunicatienetwerken, en een ontevreden gebruiker kan – met inachtneming van regels voor het opzeggen – overstappen naar een andere aanbieder, die bijvoorbeeld meer garanties biedt op een stabiel netwerk of op compensatie. In het wetsvoorstel ter implementatie van de gewijzigde telecomrichtlijnen (NRF) zijn wel nieuwe bepalingen opgenomen om de continuïteit van de openbare elektronische communicatienetwerken of -diensten te waarborgen. Dit houdt in dat aanbieders van openbare elektronische communicatienetwerken en openbare elektronische communicatiediensten passende technische en organisatorische maatregelen moeten nemen om de risico's voor de veiligheid en de integriteit van hun netwerken en diensten te beheersen. Dit zal de aanbieders ook in de toekomst stimuleren om te investeren in het netwerk, zodat de continuïteit van de dienst wordt gewaarborgd. Over de invulling van genoemde maatregelen vindt binnen het Nationaal Continuïteitsoverleg Telecom – dat is ingesteld ter voorkoming en ter verhelping van grootschalige uitval – afstemming plaats.

¹ zie nu.nl