

Vergaderjaar 2011–2012

**27 879**

## **Versterking van de positie van de consument**

**Nr. 44**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN ECONOMISCHE ZAKEN, LANDBOUW EN INNOVATIE**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 16 juli 2012

Als belangrijk uitgangspunt van het consumentenbeleid in de telecom-sector geldt dat consumenten transparantie ervaren en keuzevrijheid hebben. Het is van groot belang dat consumenten van tevoren goed zijn geïnformeerd over de diensten die aanbieders aanbieden om een juiste keuze te kunnen maken. Vanuit de Tweede Kamer is er ook veel aandacht voor meer transparante informatie voor de consument. Dit blijkt uit de motie van de leden Aasted-Madsen van Stiphout (CDA) en Vos (PvdA), die op 19 mei 2010 is aangenomen (Kamerstukken 2010/2011, 27 879, nr. 30). Hierin wordt de regering verzocht om te bewerkstelligen dat providers voorafgaand aan het afsluiten of verlengen van een vast of mobiel internetabonnement op voor leken transparante wijze informatie geven over de realistisch te bereiken snelheden.

Op 1 november 2011 heeft de Tweede Kamer ingestemd met een andere motie die tot doel heeft om meer transparantie voor de consument te bewerkstelligen. In de motie Schaart/Koppejan (Kamerstukken 2011/2012, 24 095, nr. 298) wordt de regering verzocht om op korte termijn met de aanbieders van mobiele data om tafel te gaan zitten om zodoende te komen tot zelfregulering op het punt van kostentransparantie voor het gebruik van mobiele data, zodat het voor consumenten duidelijker wordt wanneer zij buiten hun bundel, dan wel zonder data-abonnement gebruik maken van mobiele data. Met deze brief informeer ik uw Kamer over de uitvoering van de moties.

Over beide onderwerpen heeft het ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie (EL&I) in de afgelopen periode intensief gesproken met de telecomsector. De sector heeft twee gedragscodes geformuleerd: 1) over transparantie van internetsnelheden en 2) over transparantie kosten van mobiel datagebruik. Hieronder ga ik op deze resultaten nader in.

## 1. Transparantie internetsnelheden

De informatie die de consument over internetsnelheden krijgt, beperkt zich nu hoofdzakelijk tot de maximaal haalbare snelheden en kan afwijken van de daadwerkelijke snelheden. Omdat de internetsnelheid een belangrijk kernelement is van de dienst, is in het verlengde van de motie Aasted-Madsen van Stiphout in de Digitale Agenda (Kamerstukken 2010/11, 29 515, nr. 331) de verbetering van transparantie van internetsnelheden als actie opgenomen. Er zijn echter veel – met name technische – factoren die bepalen welke snelheid de consument daadwerkelijk krijgt. TNO heeft eerst deze factoren in kaart gebracht. Het gaat dan onder andere om de aansluiting bij de consument, het aansluitnetwerk van de internetaanbieder, of er sprake is van een drukbezochte website, het tijdstip van de dag, oftewel er zijn meerdere factoren die de performance van de dienst beïnvloeden.

Op basis van deze inventarisatie door TNO is op initiatief van het ministerie van EL&I een zelfregulerings traject gestart waarbij aan internetaanbieders is gevraagd met voorstellen te komen om de transparantie te verbeteren. Ik vind dat marktpartijen<sup>1</sup> er in zijn geslaagd om goede afspraken te maken als het gaat om de kwalitatieve factoren die van invloed zijn op de daadwerkelijke snelheid die de consument ervaart. Deze afspraken, die zijn opgenomen in een gedragscode, treden 1 januari 2013 in werking. Aanbieders zullen consumenten gaan voorlichten over welke factoren in de praktijk invloed hebben op de daadwerkelijk te realiseren snelheid. Dit geldt zowel vóór de totstandkoming van de overeenkomst als gedurende de uitvoering ervan. Ik ben van mening dat voor een goede invulling van de motie de consument naast deze kwalitatieve informatie ook moet kunnen rekenen op kwantitatieve informatie over feitelijke internetsnelheden. Dit kan een concreet getal zijn of een bepaalde range (bijvoorbeeld «U kunt op uw adres een snelheid tussen de 20 en 30 MB verwachten»).

Ik vind dat de consument altijd moet kunnen rekenen op transparante informatie over de feitelijke internetsnelheden van de afgenomen dienst. Afgesproken is daarbij aan te sluiten bij de maatregelen die in Europees kader hierover zullen worden genomen en niet zelf met nationale maatregelen te komen. Eurocommissaris Kroes heeft namelijk op 29 mei jl. aangekondigd<sup>2</sup> maatregelen te zullen treffen voor meer transparantie over de diensten voor de consument, waaronder ook internetsnelheden. Naar verwachting zal de Europese Commissie al snel met een Aanbeveling hierover komen (voorjaar 2013), waarin is opgenomen dat consumenten duidelijke informatie moeten krijgen over actuele, daadwerkelijke snelheden. De aangekondigde Aanbeveling biedt naar mijn mening voldoende perspectief om de kwantitatieve invulling van internetsnelheden op Europees niveau te realiseren. Ik zal mij de komende tijd in Europa inzetten voor een goed resultaat ten aanzien van het informeren van de consument over feitelijke internetsnelheden en de Tweede Kamer op de hoogte stellen van de uitkomsten.

Intussen nemen verschillende marktpartijen wel initiatieven om tot een verbetering te komen in de kwantitatieve informatievoorziening aan de consument.

## 2. Transparantie kosten mobiel datagebruik

Sinds de introductie van nieuwe abonnementen voor mobiel internet zijn de kosten voor het gebruik van mobiele data hoger dan voorheen. Abonnementvormen met een onbeperkte databundel zijn bijna verdwenen. De nieuwe abonnementen hebben een bepaalde datalimiet,

<sup>1</sup> De marktpartijen zijn Ziggo, UPC, Vodafone, KPN, T-Mobile, Edutel, Tele2, CaiW, NLKabel, Concepts en Solcon.

<sup>2</sup> <http://blogs.ec.europa.eu/neelie-kroes/netneutrality/>

en voor het gebruik van mobiele data buiten de bundel hanteren aanbieders een hoger tarief. Ook als consumenten mobiele data gebruiken zonder een data-abonnement, wordt een hoog tarief in rekening gebracht. Consumenten zijn hiervan echter niet altijd op de hoogte, waardoor zij worden geconfronteerd met een hele hoge rekening («billshocks»). Nadat de Tweede Kamer heeft ingestemd met de motie Schaart/Koppejan, ben ik met partijen in gesprek gegaan met als inzet kostentransparantie voor het datagebruik bij mobiel internet. Ik vond het hierbij belangrijk dat de consument niet alleen goed wordt geïnformeerd voordat hij een abonnement afsluit, maar ook dat de consument de instrumenten krijgt aangereikt waarbij hij meer grip krijgt op zijn verbruik en in ieder geval één keer actief tijdens het gebruik van een databundel wordt geïnformeerd over zijn mobiel datagebruik. Daarnaast hechte ik er waarde aan dat partijen overeenstemming zouden bereiken over het voorkomen van billshocks. Mede vanuit mededingingsoptiek hebben partijen ook de ruimte nodig voor de precieze invulling van de maatregelen.

De sector (KPN, Tele2, T-Mobile en Vodafone) heeft in juni dit jaar voorstellen gedaan. Met deze voorstellen kan de consument rekenen op meer transparantie over de kosten van mobiel datagebruik buiten de bundel en over de situatie waarbij hij geen data-abonnement heeft afgesloten maar hier wel – abusievelijk – gebruik van maakt.

Deze voorstellen zijn in een gedragscode vastgelegd en gelden voor alle abonnementen die na 1 januari 2013 nieuw worden afgesloten of vernieuwd. Een vernieuwing houdt in dat er een nieuwe overeenkomst wordt gesloten onder nieuwe commerciële voorwaarden. De voorstellen zijn erop gericht de consument goed voor te lichten over het meest geschikte abonnement dat past bij zijn gebruik en om de consument de instrumenten aan te reiken om billshocks te voorkomen. Om dit te bereiken zullen de aanbieders de volgende maatregelen treffen:

1. Aanbieders bieden consumenten de mogelijkheid om tussentijds inzicht te krijgen in het mobiel datagebruik. Dat kan bijvoorbeeld via een «mijn klantomgeving» of een door de aanbieder ontwikkelde of aangeboden applicatie.
2. Als een consument een abonnement heeft zonder databundel, dan wordt de consument ten minste één keer actief door de aanbieder geïnformeerd bij overschrijding van een van te voren afgesproken bedrag of datavolume (aantal MB's).
3. Bij een abonnement met een databundel wordt de consument door de aanbieder ten minste één keer tijdig geïnformeerd voordat de bundel is verbruikt, bijvoorbeeld in de vorm van een waarschuwings-sms.

Daarnaast zullen de aanbieders uiterlijk per 1 oktober 2012 de consument – voordat een abonnement wordt afgesloten – voorlichten welke data-abonnement of databundel het beste passend is, gelet op het gebruik van mobiele data door de consument (bijvoorbeeld hoe vaak wordt een film gedownload, hoeveel mails worden er per week verstuurd). Ook zullen de aanbieders de consument informeren over de mogelijkheden om de kosten voor datagebruik te beperken en in de gaten te houden en worden consumenten bij de koop van een abonnement zonder databundel gewezen op de mogelijke kosten van datagebruik.

Met deze voorstellen van marktpartijen voor meer transparantie ten aanzien van de kosten van mobiel datagebruik ben ik van mening dat een goede uitvoering wordt gegeven aan de motie Schaart/Koppejan. De afspraken zullen over een jaar na inwerkingtreding worden geëvalueerd en u zult over de uitkomsten te zijner tijd op de hoogte worden gesteld.

De minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie,  
M. J. M. Verhagen