

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

## 2213

Vragen van het lid **Gerkens** (SP) aan de staatssecretaris van Economische Zaken over *klachten over sms-dienstverleners na de invoering van de aangescherpte gedragscode in mei 2008*. (Ingezonden 11 maart 2009)

1

Wat is uw reactie op de hoeveelheid klachten over sms-dienstverleners na de invoering van de aangescherpte gedragscode in mei 2008?

2

Bent u van mening dat de huidige gedragscode effectief is? Zo ja, waarom? Zo nee, wat gaat u hieraan doen?

3

Hoe oordeelt u over het feit dat direct na het uitdelen van een boete van ruim 118.000 euro opnieuw voor sms-oplichting werd gewaarschuwd door de Consumentenautoriteit? Bent u van mening dat de boetes voldoende afschrikwekkend zijn? Kunt u uw antwoord toelichten?<sup>1</sup>

4

Bent u bereid schriftelijke toestemming van de ouders voor dit soort diensten aan jongeren onder de 16 jaar te verplichten? Zo nee, waarom niet?

5

Bent u bereid te komen tot aanvullende regels ten aanzien van deze sms-dienstverleners? Zo nee, waarom niet?

6

Hoe staat u tegenover de suggestie om de kosten, de duur van de dienst en een handtekeningvereiste even groot en even lang in beeld te brengen als het nummer of webadres van de aanbieder?

7

Hoe staat u tegenover de suggestie om diensten die langer dan drie maanden duren of binnen drie maanden meer dan 100 euro kosten, altijd vergezeld te laten gaan van een schriftelijk contract?

8

Bent u bekend met het verschijnsel dat mensen via internet sms-jes kunnen versturen die in rekening worden gebracht bij de ontvanger van deze berichten?<sup>2</sup>

9

Is het naar uw mening toegestaan dat een ondernemer die een website beheert afspraken maakt met telecomproviders over de kosten van ontvangen berichten, ook wanneer dit ten koste gaat van de consument?

10

Hoe wordt de gebruiker geïnformeerd over dit mogelijk risico? Vindt u deze eventuele voorlichting voldoende? Indien nee, wat bent u bereid hieraan te gaan doen?

11

Deelt u de angst dat deze constructie kan leiden tot misbruik, waardoor mensen op kosten worden gejaagd, zonder dit te beseffen? Zo ja, wat

bent u bereid hieraan te doen? Zo nee, waarom niet?

<sup>1</sup> Nu.nl, 11 februari 2009: «Megaboete voor misleidende sms-dienst»  
<http://www.nu.nl/internet/1914722/megaboete-voor-misleidende-sms-dienst.html>  
<sup>2</sup> <http://www.smsgratisversturen.nl>

### Antwoord

Antwoord van staatssecretaris **Heemskerk** (Economische Zaken) (ontvangen 3 april 2009)

1

De nieuwe gedragscode sms-dienstverlening, een initiatief van de sector, geldt sinds juli 2008. Zoals ik in antwoord op eerdere vragen van uw Kamer heb aangegeven, volg ik de werking van deze gedragscode nauwgezet.<sup>1</sup> Het klopt dat in de eerste maanden na inwerkingtreding van de aangescherpte gedragscode het aantal klachten over sms-diensten toenam. Dat is voor een deel het gevolg van de reclamecampagne via Postbus 51, waarmee de naamsbekendheid van ConsuWijzer, het loket van de overheid voor consumenten, is vergroot. Dankzij deze campagne wisten meer consumenten ConsuWijzer te vinden. De Consumentenautoriteit en OPTA, samen met de NMa de toezichthouders achter ConsuWijzer, hebben in 2008 ook extra aandacht besteed aan sms-dienstverlening en aan de mogelijkheid om hierover via ConsuWijzer klachten in te dienen.

Ik heb begrepen dat het aantal maandelijks klachten sinds september 2008 een dalende lijn vertoont. Dit neemt niet weg dat het aantal klachten nog steeds vrij hoog is, zodat ook in 2009 deze toezichthouders veel aandacht aan dit onderwerp zullen blijven besteden.

2

Ik ben nog steeds van mening dat de combinatie van zelfregulering, wetgeving en een actief toezichthoudend en handhavend beleid voldoende effectief moet zijn. Maar ik houd nauwgezet de vinger aan de pols. Regelmatig voeren mijn ambtenaren en die van de Consumentenautoriteit en OPTA overleg met de Stichting SMS-gedragscode, waarin de stichting is aangespoord om de effectiviteit van de gedragscode en het daarin opgenomen systeem van handhaving, te vergroten. Ik zal rond de zomer, als de nieuwe gedragscode circa een jaar in werking is, de balans opmaken en bezien of mijn zienswijze aanpassing behoeft. Hierover al ik uw Kamer informeren.

3

Het feit dat de Consumentenautoriteit boetes en waarschuwingen uitdeelt, laat zien dat deze toezichthouder actief handhaaft. Naast het opleggen van boetes, heeft de Consumentenautoriteit de mogelijkheid consumenten te waarschuwen, indien er een redelijk vermoeden van een overtreding is en er een acuut en ernstig risico is op benadeling van consumenten en/of er aantoonbare economische schade is. Met een dergelijke waarschuwing kan worden bereikt dat potentiële consumentenschade wordt voorkomen, zodat er preventieve werking van uitgaat. Het opleggen van een boete heeft een ander doel, namelijk het bestraffen van met de wet strijdige gedragingen. De Consumentenautoriteit kan van beide mogelijkheden gebruik maken. De onderhavige boete van € 118.000 is opgelegd voor een aantal overtredingen, die dateren van voor de invoering van de Wet oneerlijke handelspraktijken. Ik ben van mening dat een boete van deze omvang voldoende adequaat is om naleving van de betreffende wetgeving af te dwingen. Voorts biedt de Wet oneerlijke handelspraktijken, die op 15 oktober 2008 in werking is getreden, de Consumentenautoriteit

nu de mogelijkheid boetes op te leggen met een maximum van € 450.000 per overtreding. Overigens kan ook OPTA, waar het gaat om het ongevraagd sturen van SMS-berichten, consumenten informeren en handhavend optreden.

4 t/m 7

Neen. Ik ben nu niet bereid om te komen tot aanvullende regels, verplichtingen of andere maatregelen. Voor de argumentatie verwijs ik naar mijn beantwoording van eerdere vragen over de reclamecode voor sms-diensten, Tweede Kamer, vergaderjaar 2008–2009, nr. 365, Aanhangsel 765–767. Zoals in het antwoord op vraag twee aangegeven, zal ik rond de zomer van dit jaar de balans opmaken hoe deze combinatie van zelfregulering, wetgeving en handhaving in de praktijk werkt en uw Kamer daarover berichten.

8

Ja.

9 en 10

In het aangehaalde voorbeeld gaat het om zogenaamde premium sms-berichten. Dit zijn ontvangen sms-berichten, die op basis van hun inhoud een toegevoegde waarde hebben. Voor dit soort sms-berichten is een hoger tarief mogelijk, dan het verkeerstarief voor normale sms-berichten tussen eindgebruikers onderling. Het gaat om allerlei soorten inhoudelijke diensten en het is in principe toegestaan dat partijen, die gezamenlijk de genoemde toegevoegde waarde leveren met de telecomaandbieder, afspraken maken over de tarieven. Van belang is dat de wijze waarop deze dienstverlening wordt geleverd en de tarieven transparant zijn voor de consument. Bij de dienst zoals omschreven in vraag 8 dient de ontvanger van het bericht zelf een handeling uit te voeren om het premium sms-bericht daadwerkelijk te ontvangen. De ontvanger krijgt hiervoor eerst een regulier sms-bericht met instructies, waarin het tarief voor het ontvangen van het bericht wordt vermeld. De ontvanger kan er vervolgens voor kiezen een regulier sms-bericht terug te sturen, waarmee hij aangeeft het premium sms-bericht te willen ontvangen. De ontvanger kan ook van de in de sms genoemde internetlink gebruik maken en wordt dan verzocht via internet de betaling uit te voeren,

duos los van de telefoonnota. Kortom: de gebruiker wordt van tevoren voldoende geïnformeerd over de tarieven en kan er bovendien voor kiezen de premium sms-berichten niet te ontvangen.

11

Bij ConsuWijzer is slechts één klacht bekend over de genoemde dienst. Ook heb ik geen signalen uit het buitenland – waar deze dienst ook wordt aangeboden – dat hierover veel klachten zijn. Het gaat echter om een relatief nieuwe dienst waarvan het aanbod en het aantal dienstverleners nog zou kunnen toenemen. Daarom houd ik ook hier nauwgezet de vinger aan de pols. Zie verder het antwoord op vraag 2.

<sup>1</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2008–2009, 365, Aanhangsel 765–767.