

Vergaderjaar 2008–2009

**24 095**

**Frequentiebeleid**

**Nr. 242**

**MOTIE VAN DE LEDEN GESTHUIZEN EN VAN DAM**

Voorgesteld 1 juli 2009

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende, dat consumenten nog altijd worden geconfronteerd met lange wachttijden bij helpdesks met 0900-nummers en hoge kosten die hiervan het gevolg zijn;

overwegende, dat consumenten zelden een vrije keus hebben en genoodzaakt zijn, een helpdesk te bellen als de dienstverlening van een bedrijf tekortschiet;

voorts overwegende, dat het onrechtvaardig is dat consumenten gestraft worden met hoge kosten door een slechte dienstverlening van een bedrijf;

van mening, dat de bestaande maatregelen, zoals een maximum tarief per gesprek, nog ontoereikend zijn om consumenten daadwerkelijk te beschermen tegen te hoge kosten en dat derhalve aanvullende maatregelen nodig zijn;

verzoekt de regering in de reeds voor september 2009 toegezegde brief over deze problematiek duidelijk te maken:

- welke aanvullende maatregelen in theorie denkbaar zijn, zoals het niet in rekening brengen van wachttijd, het hanteren van een maximum tarief per gesprek dat niet meer is dan vijf keer het tarief per minuut of het hanteren van een vast tarief per gesprek;
- specifiek duidelijk te maken welke voor- en nadelen, technisch, financieel, of met betrekking tot klantvriendelijkheid, er zijn verbonden aan deze maatregelen;
- welke aanvullende maatregelen het kabinet kiest op basis van deze gevraagde inventarisatie,

en gaat over tot de orde van de dag.

Gesthuizen  
Van Dam