

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

### 2753

Vragen van het lid **Gesthuizen** (SP) aan de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie over *de werkwijze van de OPTA met betrekking tot abonnementswijzigingen van KPN* (ingezonden 22 april 2011).

Antwoord van minister **Verhagen** (Economische Zaken, Landbouw en Innovatie) (ontvangen 7 juni 2011).

#### Vraag 1

Bent u bekend met wijzigingen die KPN onlangs heeft doorgevoerd in hun zakelijke telefoonabonnementen en waarover aan klanten in oktober/november 2010 en nogmaals in maart 2011 per brief is gecommuniceerd?

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Bent u op de hoogte van het verzoek aan de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA) van enkele partijen om handhavend op te treden tegen KPN in verband met eerder genoemde abonnementswijzigingen?

#### Antwoord 2

Ja.

#### Vraag 3

Deelt u de mening dat het op zijn minst vreemd is dat klanten die naar aanleiding van de brief van oktober/november hebben aangegeven geen jaarcontract te willen, met de brief van maart 2011 erop gewezen worden dat hun abonnement is omgezet naar een jaarcontract?<sup>1</sup> Zo nee, waarom niet? Kun u achterhalen of en hoeveel klanten die aan hebben gegeven geen jaarcontract te willen toch zijn overgezet naar een jaarcontract?

#### Antwoord 3

In een brief van november 2010 heeft KPN haar zakelijke klanten kortingen aangeboden indien zij zouden kiezen voor contracten met een langere looptijd. KPN heeft haar zakelijke klanten in maart 2011 aanvullend geïnfor-

<sup>1</sup> Brief KPN van maart 2011 aan ondernemer X en antwoordkaart van ondernemer X uit december 2010, onderhands verstrekt.

meer over de contractwijzigingen. Dit naar aanleiding van de handhavingsverzoeken die door andere marktpartijen zijn ingediend vanwege vermeende overtreding van onder meer artikel 7.2 van de Telecommunicatiewet. Dit artikel verplicht aanbieders ertoe hun klanten genoegzaam te informeren als een beding in de overeenkomst wijzigt. OPTA heeft in haar besluit van 8 maart 2011 vastgesteld dat KPN de Telecommunicatiewet heeft overtreden, maar heeft vervolgens geconcludeerd dat KPN met de aanvullende brief van maart 2011 haar klanten alsnog genoegzaam heeft geïnformeerd. OPTA vond het daarom niet opportuun om handhavend op te treden.

Uit navraag bij KPN is mij gebleken dat KPN haar klanten in maart 2011 heeft geïnformeerd in vier verschillende brieven, afhankelijk van de keuze die de klant op basis van de brief van november 2010 heeft gemaakt (een jaarcontract, 2-jarig contract, 3-jarig contract of geen jaarcontract). De klanten die hebben aangegeven geen jaarcontract te willen, zijn volgens KPN niet overgezet naar een jaarcontract, maar blijven hun contract voor onbepaalde tijd behouden. Op basis van deze informatie ga ik er van uit dat de geschetste situatie dus in de praktijk niet is voorgekomen. Bij OPTA is hierover slechts één klacht van een eindgebruiker binnengekomen. Indien klanten, die hebben aangegeven geen jaarcontract te willen, toch zijn overgezet naar een jaarcontract, dan berust dit op een vergissing van KPN. KPN zal dit meteen corrigeren als klanten hierover contact opnemen met KPN.

Met haar brief van november 2010 heeft KPN de contractduur voor alle zakelijke klanten standaard op een jaar gezet. Indien een klant niet reageerde, nam KPN aan dat hij akkoord ging met dit jaarcontract. In dit geval was er sprake van een geheel nieuw contract met een andere looptijd en andere voorwaarden. In zijn algemeenheid geldt dat een overeenkomst tot stand komt door een aanbod en een aanvaarding daarvan door middel van een wilsverklaring (zie artikel 217 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek). Het is de vraag of er bij de hierboven omschreven handelwijze, namelijk «wie zwijgt, stemt toe», sprake is van een wilsverklaring van de klant. Bovendien heeft OPTA geconstateerd dat de informatievoorziening naar de klanten niet voldoende was. Indien de informatie in de brief van KPN niet juist of onvolledig was, kan er sprake zijn van dwaling, en kan dat voor de rechter desgevraagd reden zijn om vast te stellen dat het contract niet rechtsgeldig was. Met de brief van maart 2011 heeft KPN dit punt hersteld en de betrokken klanten de mogelijkheid geboden om het contract alsnog kosteloos en per direct te wijzigen. Zie verder het antwoord op vraag 5 voor mijn opmerkingen over de brief van maart 2011.

#### Vraag 5

Deelt u de mening dat het op zijn minst vreemd is dat in de brief van maart 2011 wel weer de opties gegeven worden om een 2- of 3-jarige contract te nemen, maar dat de optie om geen jaarcontract te nemen, die wel als keuze in de brief van oktober/november 2010 werd gegeven, niet langer wordt geboden?<sup>2</sup> Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 5

Met de brieven van 2 maart 2011 heeft KPN haar zakelijke klanten opnieuw geïnformeerd. Daarbij werd de eerdere keuze op basis van de brief van november bevestigd en werd gewezen op de mogelijkheid om alsnog over te stappen naar contracten met een langere looptijd. De opties die werden genoemd, verschilden afhankelijk van de keuze die de klant naar aanleiding van de brief van november 2010 had gemaakt.

In deze brieven wordt de mogelijkheid om te kiezen voor een kortere contractduur niet genoemd. Wel wordt in zijn algemeenheid de mogelijkheid geboden om de overeenkomst te wijzigen. Uit een toelichting van KPN is gebleken dat klanten tot 5 april ook konden kiezen voor een kortere contractduur of een contract voor onbepaalde tijd, en dat het contract dan per direct kosteloos werd teruggezet. Het zou voor de betrokken klanten inderdaad duidelijker en transparanter zijn geweest indien KPN alle opties, dus ook die met een kortere contractduur, expliciet in de brief had genoemd.

<sup>2</sup> Brief KPN van maart 2011, onderhands verstrekt.

#### Vraag 4, 6, 7

Deelt u de mening dat de OPTA opgemerkt zou moeten hebben dat ook klanten die geen jaarcontract wensten, toch deze brief kregen en dat de OPTA dit in het oordeel in de eerder vermelde procedure mee zou moeten hebben genomen? Zo nee, waarom niet? Heeft de OPTA dit meegenomen in hun oordeel? Zo ja, waaruit valt dit uit de openbare versie van het besluit van 8 maart 2011 op te maken?<sup>3</sup>

Deelt u de mening dat de OPTA opgemerkt zou moeten hebben dat de geboden opties tussen de brieven niet overeenkwamen en dat de OPTA dit in het oordeel in de eerder genoemde procedure mee zou moeten hebben genomen? Zo nee, waarom niet? Heeft de OPTA dit meegenomen in hun oordeel? Zo ja, waaruit valt dit uit de openbare versie van het besluit van 8 maart 2011 op te maken?<sup>4</sup>

Bent u, gezien bovenstaande, van mening dat de OPTA in deze procedure alle relevante informatie heeft gebruikt om tot een oordeel te komen? Zo ja waarom?

#### Antwoord 4, 6, 7

OPTA heeft op 8 maart 2011 over deze zaak een besluit genomen. OPTA is een onafhankelijke toezichthouder en neemt zelfstandig besluiten. Ik vind het niet passend om als minister een mening te geven over de besluiten van OPTA of om na te gaan op basis van welke overwegingen OPTA tot zijn besluit is gekomen. Belanghebbenden kunnen besluiten van OPTA door de rechter laten toetsen.

#### Vraag 8

Klopt het dat met de brief van maart 2011 zakelijke klanten alleen de mogelijkheid werd geboden om telefonisch op te zeggen? Zo ja, deelt u de mening dat de aanbieder dit niet dwingend zou moeten kunnen opleggen en ook andere gangbare wijzen van opzeggen altijd zou moeten accepteren? Zo ja, bent u van plan hier iets aan te doen? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 8

In de brief van maart 2011 wordt aan klanten de mogelijkheid geboden om kosteloos het contract op te zeggen. Hiermee wordt uitvoering gegeven aan de verplichting van artikel 7.2 van de Telecommunicatiewet om bij een wijziging van de voorwaarden aan de klant de mogelijkheid te bieden om kosteloos het contract op te zeggen. In de brief worden klanten geïnformeerd over het gratis telefoonnummer dat gebruikt kan worden als er vragen zijn of als een klant het contract kosteloos wil wijzigen of opzeggen. Op de zakelijke Belbasis abonnementen zijn de «Aanvullende Voorwaarden Zakelijke Elektronische Communicatiediensten» van toepassing. In deze aanvullende voorwaarden is bepaald dat opzeggen alleen mogelijk is per telefoon. KPN heeft hiervoor gekozen omdat een telefonische opzegging duidelijker en sneller kan worden afgehandeld. Zakelijke diensten zijn vaak ingewikkelder dan abonnementen voor consumenten. Ook gaat het vaak om meerdere aansluitingen en KPN wil er zeker van zijn dat niet de verkeerde aansluiting wordt opgezegd. Dit laat onverlet dat de klant het contract ook op een andere manier op kan zeggen, bijvoorbeeld schriftelijk. Als een klant het contract schriftelijk opzegt, zal KPN telefonisch contact opnemen met deze klant om de opzegging af te handelen.

<sup>3</sup> Besluit van het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit van 8 maart 2011 (zaaknummer 10 0417.22), < <http://www.opta.nl/nl/download/bijlage/?id=604>>.

<sup>4</sup> Besluit van het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit van 8 maart 2011 (zaaknummer 10 0417.22), < <http://www.opta.nl/nl/download/bijlage/?id=604>>.