

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

### 2160

Vragen van de leden **Koppejan** en **Omtzigt** (beiden CDA) aan de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie over *het bericht «OPTA waarschuwt ondernemers voor ongewilde telefonie overstap»* (ingezonden 24 januari 2012).

Antwoord van minister **Verhagen** (Economische Zaken, Landbouw en Innovatie) (ontvangen 11 april 2012) Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2011–2012, nr. 1615.

#### Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van het bericht van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA) «OPTA waarschuwt ondernemers voor ongewilde telefonie overstap»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja, met dit persbericht heeft OPTA zakelijke gebruikers willen waarschuwen voor een probleem waar OPTA veel klachten over ontvangt.

#### Vraag 2

Hoeveel klachten heeft de OPTA gekregen over dit onderwerp in het afgelopen half jaar?

#### Antwoord 2

OPTA heeft klachten ontvangen over bedrijven die zich richten op de zakelijke markt. Op dit moment zijn er 162 klachten bekend. Van deze 162 schriftelijke klachten hebben 102 klachten betrekking op het afgelopen half jaar.

#### Vraag 3

Herinnert u zich nog het antwoord op eerdere Kamervragen, waarin u over ongewilde overstappen meldde: «Wel vind ik alles overziend dat er ruimte is voor verbetering. Uitgangspunt moet zijn dat contracten willens en wetens worden afgesloten en dat met oog daarop klanten goed worden geïnformeerd door hun aanbieder. Ik vind dat voor de bestaande procedure die geldt voor overzettingen (en wordt gefaciliteerd door de Vereniging COIN) aanscherpingen wenselijk zijn. Ik heb de betrokken partijen daarom opgeroepen om de bestaande procedures te versterken om overzettingen zonder adequate wilsuiting te voorkomen dan wel er voor te zorgen dat dergelijke

<sup>1</sup> <http://www.opta.nl/nl/actueel/alle-publicaties/publicatie/?id=3520>

overzettingen op een voor de gebruiker simpele manier ongedaan kunnen worden gemaakt. De betrokken aanbieders hebben aangegeven dat zij bereid zijn om mee te werken aan een oplossing als het betrokken bedrijf aangeeft terug te willen naar zijn «oude» aanbieder. Dit zal ik blijven volgen en ik stel uw Kamer op de hoogte van de uitkomsten?<sup>2</sup>

Antwoord 3

Ja.

Vraag 4

Kunt u aangeven of aanscherpingen hebben plaatsgevonden, of ongewenste oversluitingen fors zijn afgenomen?

Antwoord 4

De bestaande door aanbieders van telefoondiensten gehanteerde procedure voor overzettingen is onlangs aangescherpt. Als de oorspronkelijke aanbieder een redelijk vermoeden heeft van overzetting zonder instemming van de abonnee, dan kan deze partij de nieuwe aanbieder vragen om de wilsuiting te overleggen. Als deze wilsuiting niet kan worden overlegd, dan kan een boete aan het bedrijf worden opgelegd. Deze aanscherpte procedure biedt een uitkomst voor klachten waarbij er geen instemming is van de abonnee. Het zal echter niet alle problemen rondom ongewenste overzettingen kunnen oplossen, bijvoorbeeld in de gevallen waarin wel een wilsuiting kan worden overlegd maar deze niet op een rechtsgeldige manier is verkregen. De vraag of het aantal ongewenste oversluitingen fors zijn afgenomen is lastig te beantwoorden. Feit is wel dat de klachten hierover niet zijn afgenomen, maar eerder zijn toegenomen. De klachten die sinds juni vorig jaar bij OPTA zijn binnengekomen zijn wel van karakter veranderd. In het begin hadden de klachten vooral betrekking op het overstappen zelf. Klagers waren in de veronderstelling dat zij een vernieuwd product van hun oorspronkelijke aanbieder gingen afnemen door het ondertekenen van een antwoordkaart, maar de aanbieding bleek echter van een nieuwe aanbieder te zijn. Veel van de klagers hebben aangegeven dat zij zich misleid voelen door deze wervingstechniek. Thans richten de klachten zich op de problemen die ontstaan bij het teruggaan van de nieuwe aanbieder naar de oude aanbieder. Het is bijvoorbeeld erg lastig om van het nieuwe contract af te komen.

Vraag 5

Vindt u dat de telecomsector haar leven verbeterd heeft?

Antwoord 5

De klachten rondom ongewenste overzettingen bij zakelijke klanten doen zich thans voornamelijk voor bij ZakelijkeTelefonie.nl dat zich richt op zakelijke klanten. Voor zover mij bekend doen er zich bij andere bedrijven die zich richten op zakelijke klanten ongewenste oversluitingen veel minder voor.

Vraag 6

Hoe beoordeelt u het feit dat het bedrijf, <http://www.zakelijketelefonie.nl/home/>, dat eerder aanleiding gaf tot de kamervragen, van de Reclame Code Commissie gehoord heeft dat haar uitingen strijdig zijn met de Nederlandse Reclame Code<sup>3</sup> en dat het nog steeds klachten regent<sup>4</sup>?

Antwoord 6

In de uitspraak van de Reclame Code Commissie van 1 september 2011 (dossiernr. 2011/00584A) stelt de commissie dat de bestreden uiting van ZakelijkeTelefonie.nl in strijd is met de waarheid als bedoeld in artikel 2 van de Nederlandse Reclame Code. Het bedrijf heeft niet aannemelijk kunnen maken dat er door de klager verplichtingen zijn aangegaan jegens het bedrijf. In haar beslissing beveelt de Commissie ZakelijkeTelefonie.nl aan niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken. Ik ben van mening dat de

<sup>2</sup> Aangangsel Handelingen, vergaderjaar 2010–2011, nr. 1973.

<sup>3</sup> <http://www.reclamecode.nl/webuitspraak.asp?ID=59487&acCode>

<sup>4</sup> <http://www.bellen.com/forum/onderwerp.aspx?category=44&onderwerp=307&topic=9725&page=1>

Commissie met deze uitspraak een duidelijk signaal afgeeft dat gebezigde reclame-uiting in strijd is met de Nederlandse Reclame Code.

#### Vraag 7

Deelt u de mening dat het advies van de OPTA ondernemers niet veel verder helpt?<sup>5</sup>

#### Antwoord 7

Deze problemen kunnen niet met inzet van de bevoegdheden van OPTA worden opgelost. Binnen de wettelijke bevoegdheden die OPTA heeft moet OPTA zich dan ook beperken tot het geven van adviezen. Wel zullen ondernemers door deze adviezen extra alert zijn op ongewild overstappen.

#### Vraag 8

Op welke wijze gaat u bevorderen dat kwalijke acquisitiepraktijken snel tot het verleden gaan behoren in de telecomsector?

#### Antwoord 8

Om de problemen op de korte termijn aan te pakken wijs ik op de verschillende mogelijkheden die erop zijn gericht om de klachten over ongewenste overzettingen te verminderen.

Ten eerste hebben de aanbieders van telefoondiensten recentelijk onderling een boeteregeling afgesproken (zie ook beantwoording op vraag 4). Deze aangescherpte procedure biedt alleen een uitkomst voor klachten waarbij er geen wilsuïting kan worden overlegd door de nieuwe aanbieder. Bij de oorspronkelijke partij kan dan een boete in rekening worden gebracht. In dat kader vraagt KPN naar aanleiding van de ontvangen klachten, de wilsuïtingen van de zakelijke eindgebruiker op. Als deze wilsuïting niet kan worden overhandigd, heeft KPN het recht de overzetting naar de nieuwe aanbieder niet uit te voeren. Als de wilsuïting wel kan worden overhandigd dan gaat KPN na of uit de wilsuïting kan worden opgemaakt dat de zakelijke eindgebruiker daadwerkelijk heeft willen overstappen naar de nieuwe aanbieder. Ten tweede kunnen ondernemers die menen dat zij zijn misleid door een verkeerde voorstelling van zaken, op grond van dwaling een beroep doen op de vernietigbaarheid van de overeenkomst (artikel 6:228 van het Burgerlijk Wetboek). Bij het bewust achterhouden van informatie door de aanbieder kan de overeenkomst worden vernietigd op grond van bedrog (artikel 3:44, tweede lid, BW). Als de ondernemer desondanks aanmaningen krijgt dan kan hij hiertegen bezwaar maken bij de nieuwe aanbieder en het incassobureau. Indien partijen onderling er niet uitkomen dan kan de ondernemer de zaak voorleggen aan de rechter.

Ten derde staat bij misleidende reclame gericht op zakelijke afnemers (artikel 6:194 BW en verder) de weg naar de rechter open. KPN heeft een kort geding procedure aangespannen tegen ZakelijkeTelefonie.nl waarin KPN eist dat de misleidende reclame wordt gestaakt. De zitting is op 28 maart jl. geweest; de uitspraak volgt nog.

Ten slotte is er meer bewustwording van dit probleem. Ondernemers worden via allerlei kanalen gewaarschuwd voor ongewenste overzettingen (bv. op de site van OPTA en de site van «Antwoord voor bedrijven»). Ook MKB Nederland is actief op dit dossier en wijst ondernemers erop dat ZakelijkeTelefonie.nl en KPN verschillende bedrijven zijn en geeft ook adviezen aan ondernemers wat te doen bij klachten.

Ik zal de ontwikkelingen volgen en mochten de problemen op korte termijn niet substantieel zijn verminderd dan is een meer structurele aanpak wenselijk. In dat kader wil ik wijzen op het voornemen van de Minister van Veiligheid en Justitie om voor kwalijke acquisitiepraktijken te onderzoeken of de wet- en regelgeving inzake oneerlijke handelspraktijken als voorbeeld kan dienen voor een eventueel op ondernemers toe te snijden maatregel (zie Kamerstukken II, 2011/12, nr. 337, p. 17). De uitwerking van dit voornemen dat tot doel heeft ondernemers beter te beschermen tegen kwalijke aquisitiepraktijken, zal ter hand worden genomen in samenwerking met mijn ministerie.

<sup>5</sup> Ondernemers die ongewild zijn overgezet naar een andere telefonieaanbieder, adviseert OPTA een klacht in te dienen bij hun nieuwe en hun oude telefonieaanbieder; Als dit niet tot een oplossing leidt, dan kan de ondernemer het beste juridisch advies inwinnen bij bijvoorbeeld de rechtsbijstandverzekeraar of een juridisch adviseur.