

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

### 166

Vragen van het lid **EI Fassed** (GroenLinks) aan de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie over *behoud van e-mailadressen* (ingezonden 28 augustus 2012).

Antwoord van minister **Verhagen** (Economische Zaken, Landbouw en Innovatie) (ontvangen 1 oktober 2012)

#### Vraag 1

Is het u bekend dat mensen die amper zeven jaar geleden een internetabonnement afsloten bij Wanadoo en daarbij een e-mailadres van de provider kregen, inmiddels voor de tweede of zelfs derde keer onvrijwillig een nieuw e-mailadres moeten gaan gebruiken?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Deel u de mening dat zo'n gedwongen adreswijziging aanzienlijk ongemak met zich meebrengt voor de getroffen internetgebruikers, zoals de noodzaak om persoonlijke en/of zakelijke relaties op de hoogte te brengen, de noodzaak om tal van inlogcodes voor websites aan te passen en de onzekerheid over de vraag of aan hen geadresseerde e-mails hun bestemming wel bereiken?

#### Antwoord 2

Ja.

#### Vraag 3

Deelt u de mening dat de alternatieven voor een e-mailadres van de internetprovider niet voor alle internetgebruikers zijn weggelegd, bijvoorbeeld omdat zij privacy-bezwaren hebben tegen het gebruik van (Amerikaanse) webmaildiensten of omdat zij het aanschaffen en aanmaken van een eigen domeinnaam te kostbaar en/of ingewikkeld vinden?

<sup>1</sup> Wanadoo werd in 2006 omgedoopt tot Orange. Orange werd in 2007 gekocht door T-Mobile en in 2008 omgedoopt tot Online. Online wordt nu omgedoopt tot T-Mobile. Zie ook [http://www.online.nl/Online/htdocs/page/klantenservice/FAQ-overstap\\_wanadoo\\_orange.aspx](http://www.online.nl/Online/htdocs/page/klantenservice/FAQ-overstap_wanadoo_orange.aspx) en deze tweets: [https://twitter.com/tmobile\\_webcare/status/237437901204508673?uid=82125083&iid=am-133564127713454445818405223&nid=27+234](https://twitter.com/tmobile_webcare/status/237437901204508673?uid=82125083&iid=am-133564127713454445818405223&nid=27+234)

#### Antwoord 3

Nee. Ik ben van mening dat er voldoende alternatieven bestaan voor een gebruiker die niet gebonden wil zijn aan het e-mailadres dat zijn internet-serviceprovider (ISP) hem aanbiedt als onderdeel van een internettoegangs-dienst. De gebruiker kan kiezen tussen (veelal) gratis webgebaseerde e-maildiensten en e-maildiensten die gekoppeld zijn aan een eigen domein-naam. In het algemeen zullen aanbieders van gratis e-maildiensten andere voorwaarden hanteren dan betaalde diensten om zo de dienst gratis te kunnen houden. Het is aan de gebruiker zelf om zich goed te informeren en zijn keuze te bepalen aan de hand van criteria die voor hem belangrijk zijn zoals gemak, kosten en privacyoverwegingen.

#### Vraag 4

Deelt u de mening dat het, wanneer een internetprovider van naam verandert, voor de bestaande klanten mogelijk moet zijn hun eerder verkregen e-mailadressen en aliansen te blijven gebruiken, zonder extra kosten?

#### Antwoord 4

Ik ben van mening dat een aanbieder die van naam verandert ervoor dient te zorgen dat zijn klanten daar zo weinig mogelijk ongemak van ondervinden. Dit houdt in dat een ISP er alles aan moet doen om de op de oude naam gebaseerde e-mailadressen te blijven ondersteunen voor hun klanten. In veel gevallen gebeurt dit ook, zoals KPN die de vervallen merken @hetnet.nl, @planet.nl en @wxs.nl blijft ondersteunen en UPC die het gebruik van @chello nog steeds mogelijk maakt.

Dit is echter merkenrechtelijk niet altijd mogelijk, zoals in het door u aangehaalde geval van T-Mobile. In die gevallen zouden klanten ruim de tijd moeten hebben te anticiperen op een nieuwe situatie. Ik heb begrepen dat de klanten van T-Mobile de adressen @wanadoo en @orange nog jaren na de overname hebben kunnen gebruiken. Zij zijn uiterlijk in 2011 geïnformeerd over het uitfasen van de betreffende mailextensies per 1 augustus 2012 en het overgaan naar @online.

#### Vraag 5

Deelt u de mening dat het wenselijk is dat een klant, wanneer deze zelf overstapt naar een andere internetprovider en daarmee een nieuw e-mailadres moet gaan gebruiken, de keuze krijgt om e-mail die op het oude adres binnenkomt te laten doorsturen naar het nieuwe adres, kosteloos en voor een periode van tenminste twee jaar?

#### Antwoord 5

Ik vind het wenselijk dat klanten zo weinig mogelijk ongemak ondervinden bij het wisselen van aanbieder; dit ongemak kan namelijk een overstapdrempel vormen en de marktwerking belemmeren. Het tijdelijk doorsturen van e-mail naar een nieuw e-mailadres bij de overstap naar een nieuwe ISP vermindert dit ongemak aanzienlijk. Ik zal dan ook met de sector in overleg treden om te kijken of de sector bereid is afspraken te maken over het (tijdelijk) kosteloos doorsturen van e-mailberichten.

#### Vraag 6

Deelt u de mening dat het wenselijk is dat aan providers gekoppelde e-mailadressen die niet langer in gebruik zijn, gedurende tenminste tien jaar niet worden uitgegeven aan een andere klant, teneinde het risico van identiteitsfraude te minimaliseren?

#### Antwoord 6

Bij identiteitsfraude worden gebruikers vooral gedupeerd door misbruik van combinaties van gegevens zoals e-mailadres, accountnaam, inlogcode, creditcardnummer of bankrekeningnummers en NAW-gegevens. Op die manier kunnen onrechtmatig bestellingen geplaatst worden, transacties gepleegd worden of andere vormen van identiteitsfraude plaatsvinden. Het kennen van een e-mailadres alléén is in de regel niet voldoende om identiteitsfraude te plegen. Ik heb dan ook geen aanwijzingen dat de door u voorgestelde maatregel het risico op identiteitsfraude zou terugdringen.

Vraag 7

Kunt u een inschatting geven van de kosten die de in de vorige drie vragen omschreven maatregelen met zich meebrengen voor internetproviders?

Antwoord 7

U vraagt naar de kosten van het behoud van oude e-mailadressen bij naamswijziging, het doorsturen van e-mail naar het nieuwe adres bij wisseling van provider, en het niet opnieuw uitgeven van vervallen e-mailadressen gedurende tien jaar. Navraag bij ISP's levert op dat hierop geen eensluidend antwoord mogelijk is. De kosten hebben betrekking op extra servercapaciteit, beheersactiviteiten en administratieve handelingen. Hoe groot die kosten precies zijn hangt sterk af van de specifieke infrastructuur van de aanbieder en de wijze waarop hij zijn systemen heeft ingericht en beheert.

Vraag 8

Bent u bereid om over de hierboven omschreven maatregelen in overleg te treden met de in Nederland actieve internetproviders of er zo nodig uitvoering aan te geven door middel van een Algemene maatregel van bestuur op grond van artikel 4, lid 10 van de Telecommunicatiewet?

Antwoord 8

Zoals ik heb aangegeven in het antwoord op vraag vijf zal ik met de sector in overleg treden over de mogelijkheid afspraken te maken over een overgangstermijn voor het tijdelijk kosteloos doorsturen van e-mailberichten, om zo de overstapdrempel voor consumenten te verlagen. Een wettelijke regeling voor «e-mailadres portabiliteit» vind ik niet aan de orde, omdat er voldoende alternatieven in de markt zijn die maken dat een klant niet gebonden is aan een e-mailadres van een internetprovider.