

## 2016Z09584

Vragen van leden **Jacobi** en **Oosenbrug** (beiden PvdA) aan de Minister van Economische Zaken over *de beperkte bescherming van de consumenten wanneer het misgaat bij het overstappen van abonnementen met een overstapservice* (ingezonden 18 mei 2016).

### Vraag 1

Bent u ervan op de hoogte dat Consuwijzer consumenten adviseert om dubbele rekeningen te betalen als het misgaat buiten de consument om met de overstapservice die providers aanbieden, waarbij de nieuwe aanbieder het oude abonnement van de consument opzegt?<sup>1</sup>

### Vraag 2

Vindt u het terecht dat de consument de dupe wordt als de overstapservice verkeerd loopt buiten de klant om en vervolgens de consument vaak voor langere tijd dubbele rekeningen moet betalen? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?

### Vraag 3

Wie is er verantwoordelijk als het verkeerd gaat bij het overstappen van abonnementen met een overstapservice, doordat de nieuwe aanbieder bijvoorbeeld het abonnement vergeet op te zeggen of de oude aanbieder niet meewerkt: de consument, de nieuwe aanbieder of de oude aanbieder en waarom?

### Vraag 4

Waar kan de consument terecht als het misgaat buiten de consument om bij een overstapservice?

### Vraag 5

Vaak is het onduidelijk voor de klant om te achterhalen welke partij de fout heeft gemaakt wanneer het verkeerd gaat met de overstapservice; op welke wijze zou u kunnen bijdragen aan het scheppen van duidelijkheid, bij voorbeeld over welke partij wanneer verantwoordelijkheid draagt?

<sup>1</sup> <https://www.consuwijzer.nl/>

Vraag 6

Gelden er andere regels voor een overstapservice bij het overstappen van een koperkabelabonnement naar een glasvezelabonnement? Is er bijvoorbeeld een overstapbericht nodig bij een overstap van koperkabel naar glasvezel? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom?

Vraag 7

Hoeveel meldingen of klachten krijgt de Autoriteit Consument en Markt (ACM) binnen van consumenten waarbij het verkeerd is gegaan bij het overstappen van abonnementen met een overstapservice?

Vraag 8

Op welke wijze denkt u bij te kunnen dragen aan de bescherming van de consument wanneer bij het overstappen van abonnementen met een overstapservice buiten de consument om misgaat?