

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

1428

Vragen van het lid **Remco Bosma** (VVD) aan de Minister van Economische Zaken over *slamming door telecomcowboys* (ingezonden 2 maart 2017).

Antwoord van Minister **Kamp** (Economische Zaken) (ontvangen 20 maart 2017).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «ACM waarschuwt kleine ondernemers voor «lijnkaping»»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Welke stappen zijn er al gezet om slamming (het ongevraagd wisselen van telefoonaanbieder zonder dat daar uitdrukkelijke voorafgaande toestemming voor gegeven is) te voorkomen?

Antwoord 2

In mijn brief van 15 december jl.² heb ik toegelicht dat de telecomaانبieders zijn gestart met een herziening van de zelfreguleringsafspraken voor CPS/WLR-diensten³ uit 2007 om slamming van zakelijke abonnees tegen te gaan. Hierover wordt sinds begin januari intensief overleg gevoerd. De besprekingen zijn in een vergevorderd stadium. Er is echter vooralsnog geen volledige overeenstemming bereikt. Op zeer korte termijn moet duidelijk zijn of dit tot een goed resultaat leidt. Ik merk hierbij op dat het overleg tussen de telecomaانبieders moeizaam loopt en er grenzen zijn aan hetgeen met vrijwillige zelfregulering kan worden bereikt, mede gelet op de concurrentieverhoudingen in de kleinzakelijke markt. Daarom beraad ik mij op mogelijke dwingende maatregelen indien zelfregulering niet slaagt. Ik zal de Kamer,

¹ <http://nos.nl/artikel/2160428-acm-waarschuwt-kleine-ondernemers-voor-lijnkaping.html>

² Kamerstuk 26 643, nr. 434.

³ *Carrier Pre Selection* (CPS) en *Wholesale Line Rental* (WLR). Bij CPS heeft de abonnee een contract met KPN voor de telefonie-aansluiting en een contract met een andere telecomaانبieder voor het telefonieverkeer. Bij WLR neemt de abonnee zowel de telefonie-aansluiting als het telefonieverkeer af bij een andere telecomaانبieder, via het netwerk van KPN.

zoals toegezegd in het Algemeen Overleg Telecommunicatie van 21 december jl.⁴, nog in het eerste kwartaal, dus eind maart, nader informeren.

Daarnaast heeft de ACM voorbeeldbrieven opgesteld waar zakelijke abonnees die het slachtoffer zijn van slamming gebruik van kunnen maken.⁵ In deze voorbeeldbrieven is de recente wettelijke bescherming van ondernemers tegen acquisitiefraude verwerkt, waaronder de omkering van de bewijslast, zodat zakelijke abonnees hier goed gebruik van kunnen maken. Het actief waarschuwen, door de ACM en ook de Fraudehulpdesk en MKB Nederland, draagt bij aan bewustzijn bij ondernemers om alert op te zijn op slamming en andere vormen van acquisitiefraude.

Vraag 3

Wat is uw reactie op het voorstel van de Autoriteit Consument en Markt (ACM) om de wet dusdanig te veranderen, dat ook ondernemers hun handtekening onder een contract moeten zetten voordat zij overstappen van provider? Waarom acht u dit positief of negatief?

Antwoord 3

De ACM doelt op consumentenwetgeving die sinds 13 juni 2014 van kracht is, het zogenoemde schriftelijkheidsvereiste. De ondernemer moet het aanbod dat hij telefonisch doet, bevestigen aan de consument. De consument tekent vervolgens het aanbod of stuurt zijn schriftelijke instemming aan de ondernemer. Dit mag ook per e-mail. Alleen dan is de consument gebonden aan het aanbod. Deze wetgeving is zeer effectief gebleken bij het terugdringen van slamming bij consumenten.

In mijn brief van 15 december jl.⁶ heb ik toegelicht waarom ik terughoudend ben met het introduceren van extra wetgeving. De wettelijke bescherming van ondernemers is sinds 1 juli 2017 versterkt door de wetgeving tegen acquisitiefraude, in aanvulling op de regels in het Burgerlijk Wetboek inzake vernietigbaarheid van de overeenkomst wegens dwaling. Invoering van een schriftelijkheidsvereiste voor zakelijke abonnees vereist een nieuwe wetwijziging, terwijl een spoedige oplossing voor slammingklachten gewenst is. Bovendien vormt het een inbreuk op de contractvrijheid en is het een verhoging van de regeldruk (die gerechtvaardigd moet zijn). Ook acht ik het denkbaar dat het probleem zich dan verplaatst van misleiding bij telefonische acquisitie naar andere vormen van misleiding van de zakelijke abonnee (schriftelijke acquisitie, verkoop aan de deur). In de consumentenmarkt was dit niet het geval vanwege de bredere wettelijke bescherming die consumenten genieten, waar de ACM op kan handhaven (Wet Oneerlijke Handelspraktijken, Colportagewet). Ook is de zakelijke markt, gezien de gemiddelde omzet per aansluiting, veelal interessanter voor met name kleinere telecomaانبieders dan de consumentenmarkt. Dit vraagt dus om een brede oplossing op korte termijn. Daarom geef ik zelfregulering een kans. Gezamenlijk met de ACM zal ik hiervoor de optimale voorwaarden scheppen, maar ik beraad mij gelijktijdig in den brede op mogelijke dwingende maatregelen indien zelfregulering niet slaagt. Een schriftelijkheidsvereiste voor zakelijke abonnees sluit ik daarbij niet bij voorbaat uit. Linksom of rechtsom moet er een oplossing komen voor dit probleem.

Vraag 4

Hoe zou zelfregulering, waar u in het algemeen overleg Telecommunicatie op 21 december 2016 en in het artikel naar verwees, eruit komen te zien? Hoe effectief acht u dit, gezien de reactie van de ACM?⁷

Antwoord 4

De zelfreguleringsafspraken moeten een effectieve oplossing bieden voor zowel slamming in enge zin (er is geen wilsuïting van de zakelijke abonnee) als slamming in ruime zin (er is een wilsuïting maar deze is door misleiding tot stand gekomen). Tegelijkertijd moeten de extra waarborgen die worden

⁴ Kamerstuk 24 095, nr. 410.

⁵ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/17026/Voorbeeldbrief-Lijnkaping-nieuwe-aanbieder/>

<https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/17027/Voorbeeldbrief-Lijnkaping-oude-aanbieder/>

⁶ Kamerstuk 26 643, nr. 434.

⁷ <http://nos.nl/artikel/2160428-acm-waarschuwt-kleine-ondernemers-voor-lijnkaping.html>

afgesproken er niet toe leiden dat zakelijke abonnees die juist wel graag willen overstappen, hierin kunnen worden ontmoedigd door de latende aanbieder. Een eenvoudig overstapproces verzorgd door de nieuwe aanbieder namens de zakelijke abonnee blijft het uitgangspunt. De lopende herziening van de zelfreguleringsafspraken uit 2007 omvat zowel het beter waarborgen van de naleving van de afspraken als inhoudelijke maatregelen en verbeterpunten, variërend van vereisten aan de wilsuiving van de zakelijke abonnee tot het verbeteren van de klachtenprocedure. Een ondubbelzinnige wilsuiving van de zakelijke abonnee, die zo nodig op laagdrempelige wijze – dat wil zeggen zonder dat hiervoor een gang naar de rechter nodig is – onafhankelijk kan worden getoetst, acht ik essentieel. Voor het effectief waarborgen van de naleving is van belang dat de betrokken telecomaانبieders gebonden zijn aan de afspraken. In dat kader wijs ik op een arrest van het Gerechtshof Den Haag van 15 november 2016 in een procedure tussen twee telecomaانبieders over slamming, gepubliceerd op 13 december.⁸ De rechter acht de gedaagde partij niet gehouden aan de zelfreguleringsafspraken uit 2007. Dit moet met de nieuwe set afspraken worden voorkomen. De rechter oordeelde overigens dat wel sprake was van misleidende reclame (artikel 6:194 Burgerlijk Wetboek).

Zelfregulering kan zeker effectief zijn en ik geef dit zoals gezegd een kans, met de kanttekening dat er grenzen zijn aan hetgeen met vrijwillige zelfregulering kan worden bereikt. Dit geldt niet alleen voor het tegengaan van slamming bij WLR-diensten, maar ook voor zelfregulering met betrekking tot overstappen voor zowel consumenten als zakelijke abonnees in den brede. In dat kader heb ik subsidie verleend voor onderzoek dat het bestuur van het zelfreguleringsplatform van de telecomaانبieders⁹ laat uitvoeren naar verdere verbetering van de effectiviteit van dit platform. Daarbij wordt ook onderzocht hoe de overheid, waaronder mijn ministerie en de ACM, hieraan optimaal kan bijdragen. Ik zie de resultaten van dit onderzoek met veel belangstelling tegemoet en zal uw Kamer hierover informeren.

Vraag 5

Welke verdere stappen acht u nog wenselijk om slamming te voorkomen?

Antwoord 5

Ik zal uw Kamer nog in het eerste kwartaal, dus eind maart, nader informeren over de verdere stappen.

⁸ ECLI:NL:GHDHA:2016:3362 Gerechtshof Den Haag, 15-11-2016, 200.165.207/01; 200.165.234/01; 200.171.128/01; 200.171.129/01

⁹ Stichting Forum voor Interconnectie en Speciale Toegang (FIST), www.stichting-fist.nl/