

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

267

Vragen van het lid **Vos** (PvdA) aan de staatssecretaris van Economische Zaken over *Pretium Telecom*. (Ingezonden 19 september 2008)

1
Bent u ervan op de hoogte dat het bedrijf de Pretium Telecom kosten bij de ontvanger van een voicemail in rekening brengt elke keer dat de voicemail «geactiveerd» wordt, en dat dit inhoudt dat indien de ontvanger de voicemail niet afluistert dat er alsnog vier eurocent in rekening wordt gebracht?¹

2
Is het aannemelijk dat dit en soortgelijke onverwachte kosten tijdens het telefonisch afsluiten van dit contract bekend worden gemaakt aan de consument? Zo nee, is het dan wel wenselijk dat mensen op afstand een contract afsluiten zonder dat ze op de hoogte zijn van soortgelijke onverwachte kosten?

3
Bent u bekend met de Cou lance Regeling Ouderen van het bedrijf Pretium Telecom, die in tegenstelling tot de zeven werkdagen die door de wet koop op afstand zijn bepaald, de ouderen van 72 jaar en ouder in de gelegenheid stelt om hun abonnement binnen drie maanden te annuleren?²

4
Deelt u de mening dat deze Cou lance Regeling Ouderen een schuldbekentenis is over de verkooppraktijk van dit bedrijf? Zo nee, waarom niet?

5
Heeft u kennisgenomen van de uitzending «de leugen regeert» waaraan de directeur van Pretium Telecom deelnam?³

6
Is het waar dat de reden waarom het onderzoek van de Consumentenautoriteit zolang duurt is dat Pretium Telecom een ieder die negatief over dit bedrijf spreekt voor de rechter daagt?

7
Is het aanklaaggedrag van Pretium ook de reden dat het onderzoek van de Consumentenautoriteit nog steeds niet is afgerond?

8
Wanneer zal de Consumentenautoriteit het onderzoek naar Pretium afronden?

¹ «Voicemail duur betaald», de Volkskrant, 17 september 2008.

² De Telegraaf, 6 september 2008.

³ De leugen regeert, aflevering 12 september 2008, [http://omroep.vara.nl/Afleveringen-detail.2366.0.html?&tx_ttnews\[tt_news\]=7198&tx_ttnews\[backPid\]=961&cHash=ca6a90be62](http://omroep.vara.nl/Afleveringen-detail.2366.0.html?&tx_ttnews[tt_news]=7198&tx_ttnews[backPid]=961&cHash=ca6a90be62)

Antwoord

Antwoord van staatssecretaris **Heemskerk** (Economische Zaken). (Ontvangen 9 oktober 2008)

1
Ja. Pretium Telecom gebruikt voor haar voicemaildienst een 084-nummer. Voor het bellen naar dit nummer wordt een starttarief van 4 eurocent gerekend. Dat geldt dus ook in de situatie dat naar dit nummer wordt gebeld, maar niet daadwerkelijk een voicemail bericht wordt afgeleusterd.

2
Bij het telefonisch afsluiten van een overeenkomst gelden de voorwaarden die volgen uit de Europese Richtlijn Verkoop op Afstand (Pb.EU 04/06/1997, L144, Richtlijn 97/7/EG, bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten). De bepalingen uit deze richtlijn heeft Nederland geïmplementeerd in Boek 7, Titel 1, Afdeling 9A van het Burgerlijk Wetboek. Voordat de overeenkomst wordt gesloten, moet de ondernemer aan de consument op begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze een aantal belangrijke gegevens verstrekken. Het gaat hier bijvoorbeeld over informatie over de belangrijkste kenmerken van de dienst en de prijs, met inbegrip van alle belastingen, van de dienst.

Naar mijn mening kan worden gesteld dat kosten over extra af te nemen diensten, zoals het versturen van sms-berichten en een voicemailfaciliteit, tot de belangrijkste kenmerken van de dienst behoren en moet de consument hierover vooraf informatie krijgen.

Binnenkort kan de consument extra bescherming ontleen aan de wet oneerlijke handelspraktijken (Eerste Kamer, vergaderjaar 2007–2008, nummer 30928). Deze wet is op 23 september jl. aanvaard door de Eerste Kamer en zal nog dit najaar in werking treden. Deze wet verbiedt onder meer het achterwege laten van essentiële informatie die de consument nodig heeft om te kunnen besluiten over het al dan niet aangaan van een overeenkomst. Bij overtreding van deze wet waarbij meerdere consumenten gedupeerd worden, kan de Consumentenautoriteit handhavend optreden.

Ik ben van mening dat de consument hiermee voldoende is beschermd als hij een overeenkomst op afstand sluit.

3

Ja.

4

Wat de precieze redenen van Pretium Telecom zijn voor het plaatsen van deze advertentie, is mij niet bekend. Dat laat onverlet dat naar mijn mening de bestaande wetgeving voldoende duidelijk en in de praktijk toepasbaar is. Als bedrijven naast het voldoen aan de bestaande voorschriften in wet- en regelgeving extra service aan consumenten willen bieden, zijn zij daarin vrij, mits deze extra service tenminste conform de wet is.

5

Ja.

6 en 7

Nee, dat is niet juist. Het onderzoek van de Consumentenautoriteit wordt niet beïnvloed door eventuele gerechtelijke procedures van Pretium Telecom tegen andere partijen. Toezichthouders zijn gedurende een onderzoek altijd terughoudend met het doen van mededelingen over het verloop en de voortgang van het onderzoek. Ik wil dan ook slechts in algemene zin het volgende opmerken over het onderzoek van de Consumentenautoriteit.

De bij een onderzoek betrokken partij heeft gedurende de gehele procedure rondom onderzoek en besluitvorming door de Consumentenautoriteit het recht gebruik te maken van de haar toekomende procesrechten. Zo dient de Consumentenautoriteit bijvoorbeeld de overtreder in de gelegenheid te stellen over het voornemen tot het opleggen van een bestuurlijke boete of last onder dwangsom zijn zienswijze naar voren te brengen. De mate waarin partijen gebruik maken van de hun toekomende procesrechten, kan verschillen en dit kan van invloed zijn op de doorlooptijd van een procedure.

De doorlooptijd wordt ook door andere factoren beïnvloed, zoals de complexiteit en de omvang van het onderzoek.

Gelet op het belang van een zorgvuldige procedure doe ik geen inhoudelijke mededelingen over de processuele opstelling van een bij een onderzoek betrokken partij of andere inhoudelijke aspecten van een lopende zaak.

8

Zoals ik in de beantwoording op uw eerdere vragen (Aanhangsel Handelingen nr. 2724, vergaderjaar 2007–2008 en Aanhangsel Handelingen nr. 3084, vergaderjaar 2007–2008) heb aangegeven, is het toezichtsonderzoek van de Consumentenautoriteit al enige tijd afgerond. Op dit moment beziet de Consumentenautoriteit of de uitkomsten van dit onderzoek aanleiding zijn tot handhavend optreden.