

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

3304

Vragen van het lid **Aasted Madsen-van Stiphout** (CDA) aan de staatssecretaris van Economische Zaken over *het feit dat Pretium Telecom weer een andere methode hanteert om klanten te binden*. (Ingezonden 15 mei 2009)

1
Bent u op de hoogte van het feit dat Pretium Telecom weer een andere methode hanteert om klanten te binden?¹

2
Is het toegestaan om consumenten een product of dienst aan te bieden, waarbij men er vanuit gaat dat als de consumenten niet reageert, hij akkoord gaat met de levering?

3
Wat is uw mening over deze handelwijze die door Pretium Telecom in praktijk wordt gebracht?

4
Welke middelen heeft u om deze misleidende praktijk te stoppen?

¹ Aanbiedingsbrief, onderhands aan bewindspersoon verstrekt.

Antwoord

Antwoord van staatssecretaris **Heemskerk** (Economische Zaken) (ontvangen 23 juli 2009) Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2008–2009, nr. 2932

1
Ja.

2
Voor de beantwoording van deze vraag is het van belang om wat voor een wijziging het in dit specifieke geval gaat. Drie situaties kunnen van toepassing zijn:

1. Er is sprake van een wijziging van de voorwaarden van een bestaand contract met alleen positieve gevolgen voor de consument.

2. Er is sprake van een wijziging van de voorwaarden van een bestaand contract met (ook) negatieve gevolgen voor de consument.

3. Er is sprake van een nieuw contract.

Uit de brief van Pretium valt niet op te maken welke van deze situaties zich in dit geval voordoet. Navraag bij Pretium leverde ook geen eenduidig antwoord op. Daarom zal ik hieronder alle drie de mogelijke situaties nader toelichten.

Ad 1:

Uit de brief aan de consument blijkt dat de consument voortaan in het weekend en 's nachts gratis kan bellen. De prijs van het nieuwe abonnement is gelijk aan de prijs van het huidige abonnement van de consument.

Aangezien de consument voor dezelfde prijs meer kan bellen, gaat hij er op vooruit. De overige voorwaarden van het contract blijven in stand. Dit betekent onder meer dat de contractsduur voor de consument

niet verandert. De consument had een jaarcontract dat stilzwijgend verlengd kan worden met een jaar en dit blijft een jaarcontract met stilzwijgende verlenging van een jaar. De consument kan op hetzelfde moment opzeggen als dat hij voor de wijziging kon. De Telecommunicatiewet is naar alle waarschijnlijkheid in deze situatie niet relevant. Artikel 7.2 van die wet geeft de abonnee weliswaar een recht om kosteloos op te zeggen bij wijzigingen in de overeenkomst, maar een redelijke uitleg van de bepaling brengt met zich mee dat deze niet ziet op een wijziging die alleen maar positief is voor de abonnee. Als de wijziging van de voorwaarden alleen bestaat uit het gratis bellen tijdens de nachtelijke uren en in het weekend, lijken de algemene voorwaarden niet in het nadeel van de consument te zijn gewijzigd.

Ad 2:

Indien sprake is van een wijziging met (ook) negatieve gevolgen voor de consument geldt enerzijds hetzelfde als onder ad 1. Uit de brief aan de consument blijkt dat de consument voortaan in het weekend en 's nachts gratis kan bellen. De prijs die de consument moet betalen blijft gelijk. De looptijd van het contract verandert echter. De consument zit vanaf het moment van de wijziging opnieuw voor een heel jaar vast aan het contract. Dit geldt zelfs als de looptijd van het ongewijzigde contract bijna verstreken was. De

voorwaarden verslechteren op dit punt dus voor de consument. Daarom moet volgens artikel 7.2 van de Telecommunicatiewet aan de consument de mogelijkheid worden geboden om het contract kosteloos op te zeggen. In de brief wordt een *opt-out* mogelijkheid aan de consument geboden. Dit voldoet echter niet aan de vereiste van artikel 7.2. Telecommunicatiewet. Volgens dit artikel moet de consument expliciet de mogelijkheid worden geboden om de overeenkomst kosteloos te beëindigen

Ad 3:

Indien er sprake is van het aangaan van een nieuwe contract, met een eigen looptijd van een jaar, moet dit geschieden onder de volgende voorwaarden.

Een overeenkomst komt tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan, aldus het eerste lid van artikel 217 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek. Wanneer een bedrijf een van haar klanten een aanbod doet, dan moet deze klant dat aanbod aanvaarden, wil er een overeenkomst tussen het bedrijf en die klant tot stand kunnen komen. Deze aanvaarding moet een tot het bedrijf gerichte wilsverklaring behelzen. Dat voor aanvaarding een wilsverklaring (in welke vorm dan ook) nodig is, is iets wat de aanbieder niet eenzijdig kan veranderen. Een aanbod kan ook niet geldig bepalen dat een bepaalde gedraging een aanvaarding inhoudt, wanneer die betekenis daaraan normaal gesproken niet zou toekomen. In de aanbiedingsbrief van Pretium aan haar klant staat dat het aanbod dat de klant wordt gedaan, aanvaard is op het moment dat de klant niet binnen een bepaalde termijn te kennen geeft *niet* op het aanbod te willen ingaan; met andere woorden, wie zwijgt, stemt toe. Ik heb grote twijfels of een dergelijke handelswijze inderdaad leidt tot de totstandkoming van een overeenkomst tussen de aanbieder en de klant die geacht wordt stilzwijgend aanvaard te hebben. Stilzwijgende aanvaarding is in het Burgerlijk Wetboek in een tweetal gevallen expliciet toegestaan: bij de omzetting van een natuurlijke verbintenis en bij kwijtschelding bepaalt de wet in respectievelijk artikel 6:5, tweede lid en artikel 6:160, tweede lid, dat een aanbod als aanvaard geldt, wanneer de wederpartij van het aanbod heeft kennisgenomen en het niet

onverwijld heeft afgewezen. Daaruit zou *a contrario* de conclusie kunnen worden getrokken dat stilzwijgende aanvaarding in andere gevallen niet geldt als een tot de aanbieder gerichte wilsverklaring.

3

Het oordeel of de omzetting van Pretiumabonnees rechtsgeldig is, laat ik aan de Consumentenautoriteit en OPTA en het eindoordeel is aan de rechter. Wel ben ik van mening dat de consument op transparante wijze geïnformeerd moet worden over zijn rechten en plichten en de algemene voorwaarden die zijn verbonden aan het contract. Het is belangrijk dat een consument op een goede manier zijn keuzes kan maken. Dit betekent op de juiste wijze informatie krijgen over kwaliteit, prijzen en de voorwaarden van een contract, waaronder in het bijzonder de looptijd.

In het onderhavige geval is het voor de consument niet duidelijk of het hier gaat om de wijziging van de voorwaarden van een bestaand contract of om een geheel nieuw contract. Bovendien kan de consument uit de brief niet opmaken of er een nieuwe looptijd aanvangt of dat hij zijn huidige contractsduur behoudt. Ik heb Pretium de vraag gesteld of er sprake is van de wijziging van de voorwaarden van het contract of dat er een nieuw contract wordt gesloten of dat de looptijd van het bestaande contract werd verlengd. Pretium kon mij hierop geen eenduidig antwoord geven. Ik kan dus niet beoordelen of de consument in alle opzichten erop vooruit is gegaan. Dit oordeel is voorbehouden aan de Consumentenautoriteit, OPTA of de rechter. Het feit blijft dat de consument niet duidelijk ziet wat de gevolgen zijn voor het individuele contract van de consument en of de consument dus langer aan het contract vast zit dan voor de omzetting. Ik ben daarom van mening dat het goed zou zijn als Pretium in het vervolg in haar brieven aan haar klanten deze informatie op transparante wijze opneemt.

4

Of hier sprake is van een misleidende praktijk, laat ik zoals gezegd over aan de rechter of de toezichthouder(s). Ik heb deze zaak daarom onder de aandacht gebracht van de toezichthouders OPTA en de Consumentenautoriteit. Deze

toezichthouders baseren hun bevoegdheid tot optreden op verschillende regelgeving. De Consumentenautoriteit ziet op grond van de Wet handhaving consumentenbescherming toe op algemene regels uit het Burgerlijk Wetboek zoals de regeling inzake verkoop op afstand, algemene voorwaarden en oneerlijke handelspraktijken. De OPTA ziet toe op de Telecommunicatiewet. Beide toezichthouders ontvangen signalen over de handelswijze van bedrijven door het informatieloket ConsuWijzer.