

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

2258

Vragen van het lid **Paternotte** (D66) aan de Minister van Economische Zaken en de Minister-President over *het bericht dat de Autoriteit Consument & Markt een rekenhulp introduceert voor roamingkosten* (ingezonden 23 juni 2017).

Antwoord van Minister **Kamp** (Economische Zaken) (ontvangen 4 juli 2017).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Autoriteit Consument & Markt introduceert rekenhulp voor roaming»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Bent u van mening dat consumenten voldoende ingelicht worden over de beperking van de nieuwe roamingafspraken, aangezien de nieuwe roamingafspraken in media veelal worden betiteld als «roam-like-at-home» terwijl er in de praktijk toch beperkingen bestaan? Wat doet u om ervoor te zorgen dat consumenten zich bewust zijn van de beperkingen?

Antwoord 2

In de EU-regelgeving is vastgelegd dat de klant bij roaming in een andere EU-lidstaat zijn binnenlandse tarief betaalt (*roam-like-at-home*), binnen de grenzen van redelijk gebruik van roaming. Telecombedrijven mogen een *fair use policy* hanteren om te voorkomen dat er misbruik of afwijkend gebruik wordt gemaakt van roaming voor andere doelen dan periodiek reizen in de EU. Ook mogen telecombedrijven de hoeveelheid dataroaming zonder toeslag beperken op basis van een afgesproken formule, en bij wijze van uitzondering alsnog een toeslag vragen voor roaming als zij tegenover hun toezichthouder kunnen aantonen de kosten van roaming niet te kunnen terugverdienen. Deze beperkingen zijn bewust toegestaan om te voorkomen dat telecombedrijven te hoge kosten maken als gevolg van roamende klanten en genoodzaakt zijn hun binnenlandse tarieven te verhogen ter compensatie van die kosten. Het staat telecombedrijven vrij om geen gebruik te maken van de beperkingen. Ik ben van mening dat consumenten op grond van de

¹ <http://www.nu.nl/geldzaken/4770069/autoriteit-consument--markt-introduceert-rekenhulp-roaming.html>

roamingregels in de EU voldoende worden ingelicht over deze beperkingen. Telecombedrijven zijn verplicht hun klanten te informeren over eventuele beperkingen ten aanzien van het *roam-like-at-home* principe in hun contract. Daarnaast moeten zij de klant hierover informeren iedere keer dat hij de grens passeert (per sms of e-mail), tenzij de klant heeft verzocht dat niet meer te doen. Bovendien moet een telecombedrijf zijn klant waarschuwen als deze het maximum aantal gigabytes dat hij mag verbruiken voor het thuis tarief – voor zover een maximum wordt gehanteerd – heeft opgebruikt. De overheid informeert de consument over zijn rechten middels de website consuwijzer.nl. Overigens valt bellen vanaf het thuisnetwerk naar een ander netwerk in de EU niet onder het begrip roaming zoals de EU-wetgeving dat hanteert, zodat ik dit niet beschouw als een beperking ten opzichte van het *roam-like-at-home* principe. Deze vorm van bellen wordt internationaal bellen genoemd en is niet gereguleerd. De roamingafspraken hebben alleen betrekking op bellen of sms-en vanaf een ander netwerk in de EU dan het thuisnetwerk (naar een nummer in de EU), op het ontvangen van een teleconversatie of sms op een ander netwerk in de EU dan het thuisnetwerk, en op internetten op een ander netwerk in de EU dan het thuisnetwerk.

Vraag 3

Bent van mening dat de kosten die telecomproviders voor bellen naar het buitenland binnen de EU (in Nederland tarieven tot soms 90 cent per minuut, en in andere lidstaten tot zelfs 1,99 euro per minuut) in rekening brengen in verhouding staan tot de kostprijs van een minuut bellen binnen de EU?²

Antwoord 3

De kostprijs voor bellen naar een andere lidstaat in de EU bestaat uit het opbouwen van het gesprek op het thuisnetwerk, een vergoeding voor de internationale transit naar het buitenlands netwerk en een vergoeding aan het buitenlandse netwerk voor het afwickelen van het gesprek. De laatste twee componenten kunnen zorgen voor een hogere kostprijs vergeleken met bellen binnen Nederland. Het is niet mogelijk om een generieke uitspraak te doen over de vraag of het tarief voor bellen naar een andere EU-lidstaat in verhouding staat tot de kostprijs. De tarieven zijn de uitkomst van vrije prijsvorming en hoeven de kostprijs niet te weerspiegelen. Het tarief verschilt bovendien van aanbieder tot aanbieder en per aanbieder soms van abonnement tot abonnement.

Vraag 4

Bent u ermee bekend dat 150 Europarlementariërs de Europese Commissie gevraagd hebben een voorstel te doen om ook het bellen naar buitenland binnen de EU te gaan reguleren om zo excessieve prijzen voor data, telefonie en sms te beperken?³

Antwoord 4

Ja.

Vraag 5

Deelt u de mening dat het wat kosten betreft binnen de EU niet zou moeten uitmaken naar welke Europese lidstaat men belt en dat de vrijheid binnen data-, bel- en sms-bundels ook zou moeten gelden voor bellen en sms'en vanuit het thuisland?

Antwoord 5

De mogelijkheid om vanuit het thuisland tegen het binnenlands tarief te bellen naar elk land binnen de EU is aantrekkelijk voor de consument, maar heeft nadelen. Het vraagt om EU-regulering die telecombedrijven verplicht voor alle gesprekken vanaf het thuisnetwerk naar een netwerk in de EU het binnenlands tarief te rekenen. Telecombedrijven kunnen het tarief voor internationaal bellen dan niet langer gebruiken als middel om zich te

² <https://www.maxvandaag.nl/sessies/themas/consument/roaming-binnen-eu-afgeschaf-hier-moet-u-op-letten/>

³ <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+OQ+O-2016-000109+0+DOC+XML+V0//EN&language=ga>

onderscheiden van hun concurrenten in de markt. Ze zouden de gedeerde inkomsten door lagere tarieven voor internationaal bellen bovendien kunnen compenseren door hogere binnenlandse tarieven te vragen. Ondertussen lijkt de noodzaak van dit type regulering te zijn ingehaald door de markt. Consumenten die een redelijk tarief willen betalen voor internationaal bellen, kunnen gebruik maken van telecombedrijven en abonnementsvormen die een lager tarief rekenen, van speciale 0900-nummers met lage tarieven voor internationaal bellen⁴ of zonder kosten bellen over het internet (bijvoorbeeld via Skype, Facetime of Whatsapp). Er is dus keuze op de markt voor internationaal bellen, waar prijsbewuste consumenten gebruik van kunnen maken.

Vraag 6

Bent u bereid om u hiervoor in te zetten door aan te sluiten bij de oproep van de 150 Europarlementariërs en in de Europese Raad en de Raad voor het concurrentievermogen te pleiten voor het reguleren van telefonie, sms-verkeer en datagebruik binnen de EU?

Antwoord 6

Om de redenen genoemd in mijn antwoord op vraag 5 vind ik het niet wenselijk om in raadsverband te pleiten voor het reguleren van internationaal bellen binnen de EU. Mocht de Europese Commissie besluiten het initiatief te nemen tot een wetgevend voorstel, wat niet in de lijn der verwachting ligt, dan zal ik dat beoordelen op zijn merites en uw Kamer hierover informeren.

⁴ Zie voor voorbeelden <https://www.bellen.com/bellen-buitenland/goedkoper-bellen-via-0900-nummers> en <http://www.televergelijk.nl>