

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

353

Vragen van het lid **Moorlag** (PvdA) aan de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat over *het verdwijnen van XS4all* (ingezonden 25 september 2019).

Antwoord van Staatssecretaris **Keijzer** (Economische Zaken en Klimaat) (ontvangen 15 oktober 2019).

Vraag 1

Kent u de berichten «Brandbrief aan KPN»?¹ en «Open brief aan aanstaand KPN CEO Dominique Leroy»?²

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2 en 3

Kunt u zich voorstellen dat klanten van XS4ALL die het bedrijf roemen vanwege de «hoge technische kwaliteit die zij levert, de passie en expertise van de helpdesk en om haar rol in het maatschappelijk debat als verdediger van de digitale rechten en vrijheden van haar klanten» zich zorgen maken dat dit soort dienstverlening in de toekomst niet meer vanzelfsprekend is? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?

Wat kunnen klanten van XS4ALL doen om ervoor te zorgen dat de bovengenoemde dienstverlening bij KPN wel gewaarborgd blijft?

Antwoord 2 en 3

Ik kan me in het algemeen voorstellen dat klanten die zich geplaagd zien voor een wijziging van een dienstenleverancier of zelfs het compleet verdwijnen daarvan, zich daarover zorgen maken. Ik heb er tegelijkertijd vertrouwen in dat marktkrachten, dus ook van vragers, druk uitoefenen op dienstenleveranciers om specifieke dienstverlening te borgen. Zo ook de klanten van XS4all.

Vraag 4

Wat kunt u doen om ervoor te zorgen dat de bovengenoemde dienstverlening bij KPN wel gewaarborgd blijft?

¹ <https://www.adformatie.nl/merkstrategie/brandbrief-aan-kpn>

² <https://xs4allmoetblijven.nl/nieuws/open-brief-aan-aanstaand-kpn-ceo-dominique-leroy/>

Antwoord 4

Mij ontbreekt het wettelijk instrumentarium om telecompartijen te dwingen specifieke dienstverlening te continueren. Ik kan marktpartijen niet dwingen om hun (differentiatie in) dienstenpakketten specifiek in te richten. Het wettelijk kader van de Telecommunicatiewet is gericht op het waarborgen van concurrentie en keuzevrijheid. Binnen deze wettelijke kaders legt de Autoriteit Consument en Markt (ACM) regulering op als dit nodig is om de concurrentie en keuzevrijheid te waarborgen. De ACM heeft eind vorig jaar toegangsverplichtingen opgelegd aan zowel KPN als VodafoneZiggo.³ Ik juich dit besluit van de ACM toe.

Vraag 5 en 6

Deelt u de mening dat als klanten van internetaanbieder willen wisselen hun internetaanbieder, naar analogie van het wisselen van een bankrekening en incasso's, voor tenminste een half jaar de e-mails naar een nieuw e-mailadres doorgestuurd moeten krijgen? Zo, waarom? Zo nee, waarom niet? Wat kunt u doen om er voor te zorgen dat klanten gemakkelijker naar een andere internetaanbieder kunnen overstappen, bijvoorbeeld dat zijn hun e-mailadres naar een andere provider kunnen meenemen of gedurende langere tijd hun e-mail doorgestuurd krijgen?

Antwoord 5 en 6

Voor veel consumenten vormt het e-mailadres van de internetprovider dat zij gebruiken een overstapdrempel.⁴ Ik heb de telecomaandiers daarom verzocht om zelfreguleringsafspraken te maken over een langere periode voor toegang tot de mailbox of het doorsturen van e-mails. De sector heeft dit verzoek opgepakt en ik verwacht dat de telecomaandiers hierover op korte termijn afspraken maken. Verder is er reeds een zogenoemde overstapservice om het overstappen te vergemakkelijken. Dit houdt in dat de nieuwe aanbieder de overstap voor de consument regelt met de oude aanbieder. Met het wetsvoorstel overstappen dat ik in voorbereiding heb zet ik mij in voor het verder verlagen van overstapdrempels in de telecommarkt.⁵

³ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-naast-kpn-ook-vast-netwerk-vodafoneziggo-openstellen-voor-concurrentie>

⁴ «Analyse belang e-mailadres bij veranderen internetaanbieder», Telecompaper, 2019. <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2019/01/24/analyse-belang-e-mailadres-bij-veranderen-internetaanbieder>

⁵ Kamerstuk 26 643, nr. 502.