

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

2166

Vragen van het lid **Gesthuizen** (SP) aan de minister van Economische Zaken over *de vrijheid van telecombedrijven bij het aanbieden en in rekening brengen van mobiel dataverkeer* (ingezonden 12 april 2013).

Antwoord van minister **Kamp** (Economische Zaken) (ontvangen 7 mei 2013).

Vraag 1

Wat is uw reactie op de uitzending van het VARA-programma *Kanniewaarzijn* waarin wordt bericht dat door het ontbreken van wetgeving telecoomaanbieders van mobiel dataverkeer consumenten op onevenredig hoge kosten kunnen jagen?¹

Antwoord 1

Ik vind het erg vervelend als een consument wordt geconfronteerd met zulke onverwachte, hoge rekeningen, ondanks dat maatregelen zijn en worden getroffen door aanbieders.

Vraag 2

Bent u van mening dat het zeer onwenselijk is dat consumenten geen enkele bescherming genieten tegen ongemerkt internetgebruik met torenhoge rekeningen tot gevolg?

Antwoord 2

Ja, het zou onwenselijk zijn als de consument geen enkele bescherming geniet tegen ongemerkt internetgebruik met torenhoge rekeningen tot gevolg, maar dat is niet het geval. Er zijn beschermingsmaatregelen die vooral gericht zijn op het voorkomen van zulke hoge rekeningen door de consument goed te informeren over de aangeboden diensten en de kosten daarvan en door de consument meer inzicht in en grip te geven op zijn verbruik. Zo dient de consument op grond van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (Rude)² geïnformeerd te worden over de tarieven, zoals het buitenbundeltarief. Daarnaast hebben aanbieders medio 2012 de gedragscode «Transparantie Mobiel Datagebruik» afgesloten. De gedragscode heeft betrekking op transparantie en voorlichting zodat de consument een abonnement kan kiezen die het beste aansluit op zijn

¹ «Kanniewaarzijn», VARA, 29 maart 2013

² artikel 3.2. en de daarbij behorende bijlage 1

datagebruik. Zo is in de gedragscode opgenomen dat aanbieders aan de consument de mogelijkheid bieden om tussentijds de kosten te monitoren, bijvoorbeeld om via een «mijn klantomgeving» of via een door de aanbieder aangeboden applicatie na te gaan hoeveel data is verbruikt of hoeveel tegoed er nog over is. Ook worden consumenten actief door de aanbieder geïnformeerd bij het bereiken van een bepaald verbruik (bijvoorbeeld wanneer 80% van de databundel is verbruikt) via een waarschuwings-sms.

Daarnaast kan de consument kiezen voor uiteenlopende abonnementen die extra waarborgen bieden:

- abonnementen waarbij de abonnee het dataverbruik kan laten blokkeren bij het bereiken van een bepaald verbruik of bedrag;
- abonnementen waarbij mobiel internet wordt afgesloten zodra de databundel wordt overschreden;
- abonnementen waar bij buitenbundelgebruik geen extra kosten in rekening worden gebracht maar waarbij de internetsnelheid wordt verlaagd.

Mochten zich onverhoopt toch hoge rekeningen voordoen, zoals het tv-programma «Kanniewaarzijn» heeft laten zien, dan zal in het concrete geval moeten worden bekeken waar het fout is gegaan. Aanbieders hebben vaak een coulancebeleid bij hele hoge rekeningen. Indien de aanbieder en de consument er samen niet uitkomen, kan de consument bij een meningsverschil over de factuur naar de Geschillencommissie (Elektronische Communicatiediensten) stappen die dan daar een uitspraak over doet. De betrokken partijen moeten zich dan houden aan die uitspraak.

Vraag 3

Vindt u het fatsoenlijk en gewenst dat telecombedrijven het mobiel dataverkeer, dat buiten de bundel van het abonnement valt, 8600% duurder in rekening brengt bij de consument, zoals het voorbeeld in de televisie-uitzending laat zien?

Antwoord 3

Ik heb hier geen oordeel over. Bij veel abonnementen is het buitenbundeltarief hoger dan het binnenbundeltarief en het verschil kan inderdaad een veelvoud zijn. Er zijn ook abonnementen verkrijgbaar waarbij het verschil tussen binnen- en buitenbundeltarieven kleiner is of geen enkel verschil kent. Ik heb echter geen oordeel over wat het maximale verschil tussen binnen- en buitenbundeltarieven zou mogen zijn. Indien er sprake is van een hoog tarief per MB kan bij een excessief dataverbruik de rekening snel oplopen. Daar moet de consument voor gewaarschuwd worden en dat vereist transparantie richting de consument, waarvoor het nodige is geregeld en afgesproken. Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 2.

Vraag 4

Hoe kan het dat mensen die de provider hebben gevraagd data te blokkeren toch geconfronteerd worden met kosten?

Antwoord 4

Dat zal per concreet geval bekeken moeten worden. In algemene zin kan ik hierover niets zeggen.

Vraag 5

Wat vindt u ervan dat klanten zelfs in dit soort uitzonderlijke gevallen, vanwege het door hun providers opgevoerde «recht op privacy», geen inzage kunnen krijgen in hun dataverkeer?

Antwoord 5

Aanbieders van openbare telecommunicatienetwerken – of diensten mogen op grond van de Telecommunicatiewet (en Europese privacyrichtlijnen) verkeersgegevens in beginsel uitsluitend verwerken voor zover dat nodig is om communicatie over te brengen. Daarnaast mogen zij deze gegevens slechts verwerken voor zover dat nodig is voor een aantal in de wet omschreven doelen, zoals facturering. Voor de facturering van consumenten is slechts noodzakelijk dat het volume van het datagebruik wordt bijgehouden. Het is voor de facturering niet nodig dat er bijvoorbeeld is bijgehouden welke website of applicatie een consument gebruikt op welk tijdstip en hoe

lang. Aanbieders mogen dergelijke gegevens dan ook niet verwerken en moeten die gegevens vernietigen of anonimiseren zodra de betrokken communicatie stopt. Ik vind het belangrijk dat de persoonsgegevens en privacy van consumenten goed worden beschermd. Als een consument op een gedetailleerder niveau een beeld wil krijgen van het dataverbruik van de door hem gebruikte internettoepassingen, zou hij een datateller op zijn mobiele telefoon kunnen installeren. Daarop kan worden bijgehouden hoeveel data diverse toepassingen hebben verbruikt, zoals e-mail of geïnstalleerde applicaties.

Vraag 6

Bent u bekend met de reactie van uw voorganger, de toenmalige minister Verhagen, op de uitzending van Tros Radar³ waarin hij verklaart dat de verantwoordelijkheid bij de aanbieders ligt en dat deze aanbieders bezig zijn met verschillende initiatieven om consumenten beter te informeren? Deelt u deze mening en vindt u dat de initiatieven van de aanbieders geleid hebben tot het gewenste resultaat?

Antwoord 6

Ja, ik ben bekend met de reactie van mijn voorganger. Ik vind het allereerst de verantwoordelijkheid van de aanbieders om consumenten goed te informeren over hun producten en diensten. Dat vinden de aanbieders ook en zij hebben hiertoe medio 2012 de gedragscode «Transparantie Mobiel Datagebruik» gesloten. Daarin zijn afspraken gemaakt om de consument beter te informeren over kosten mobiel datagebruik bij het afsluiten van een abonnement en om de consument meer grip te laten krijgen op het verbruik, zoals het sturen van een waarschuwings-sms bij het bereiken van een bepaald verbruik. Hierover is de Kamer bij brief⁴ van 16 juli 2012 over geïnformeerd. In de tegelijkertijd met deze beantwoording meegestuurde kamerbrief over consumentenonderwerpen in de telecommarkt heb ik gemeld dat de aanbieders nog met aanvullende maatregelen zullen komen. Tevens heb ik hierbij aangegeven dat de aanbieders en mijn Ministerie de gedragscode deze zomer zullen evalueren. Dan zullen we opnieuw bekijken hoe het gaat met het voorkomen van deze zogeheten «bill shocks».

Vraag 7

Deelt u de mening dat er behoefte is aan ten eerste een verplichting voor telecombedrijven om klanten te waarschuwen als er teveel dataverbruik is en ten tweede aan een optie voor consumenten om bij het afsluiten van contracten de mogelijkheid te hebben om bij overschrijding van de bundel het dataverbruik te laten blokkeren zoals de Europese regelgeving omtrent roaming? Zo ja, op welke wijze gaat u deze oplossingen in wet- en regelgeving verwerken?

Antwoord 7

Nee, de aanbieders hebben afgesproken de consument in een vroegtijdig stadium actief te waarschuwen per sms, bijvoorbeeld wanneer de consument 75% of 90% van zijn bundel heeft verbruikt. Daarnaast zijn er allerlei toepassingen voor consumenten beschikbaar om hun verbruik continue bij te houden. Als de consument het laten blokkeren van de mobiele internetdienst bij het overschrijden van de databundel, een bepaald bedrag of datavolume erg belangrijk vindt, dan kan hij een abonnement kiezen waarbij deze dienst wordt aangeboden. Als een consument een abonnement wil zonder buitenbundelkosten, dan zijn hiervoor ook alternatieven beschikbaar. Consumenten hebben niet dezelfde behoeften. Niet alle consumenten willen van mobiel internet worden afgesloten zodra zij hun bundel hebben overschreden.

³ «Tros Radar», Tros, 5 september 2011

⁴ Tweede Kamer, vergaderjaar 2011–2012, 27 879, nr. 44