



Mevrouw Jorritsma-Lebbink, Minister van Verkeer en Waterstaat

**Vragen** van het lid H.G.J. Kamp aan de minister van Verkeer en Waterstaat, over **de mogelijkheden om "in te breken" op telefoonlijnen van PTT Telecom.**

De heer **Kamp** (VVD): Voorzitter! Nogal wat mensen die klanten zijn van PTT Telecom maken zich zorgen over hoge telefoonnota's. Zij vragen zich af of hun telefoonleidingen nog wel veilig zijn. Ik denk dat die vraag, behalve PTT Telecom, ook de minister van Verkeer en Waterstaat aangaat, omdat PTT Telecom met een overheidsconcessie als enige die dienst aan kan bieden. Een monopolie behoeft ook toezicht.

De kwestie speelt al jaren. Er zijn 1200 mensen verenigd in een werkgroep. Zij klagen erover dat zij met torenhoge rekeningen worden geconfronteerd, met meterslange specificaties van telefoongesprekken die zij nooit hebben gevoerd.

In 1989 hebben wij gezien dat in een schakelkast in Rotterdam 28 dialers ± automatische nummerkiezers ± zijn verwijderd, waarmee 's nachts, als de mensen sliepen, automatisch verbindingen werden gelegd met 06-lijnen. Twee jaar geleden hebben wij gezien dat in een schakelkast af luisterapparatuur is verwijderd, waarmee officieren van

justitie in Amsterdam werden afgeluisterd. Vorige week hebben wij in het programma "2 Vandaag" kunnen zien dat ook op het traject van de kabels tussen de schakelkasten en de woonhuizen het nodige mis kan gaan. Ik wil daarover drie vragen aan de minister van Verkeer en Waterstaat stellen.

1. Is het inderdaad heel gemakkelijk om met een smoesje bij het kabel- en leidingeninformatiecentrum tekeningen te krijgen van de precieze ligging van de telefoonkabels?

2. Is het inderdaad zo gemakkelijk om op die kabels dialers en af luisterapparatuur aan te sluiten?

3. Is de minister bereid erop toe te zien dat PTT Telecom al het mogelijke doet om te bereiken dat de mensen weer in vertrouwen op de telefoonrekeningen af kunnen gaan en zich ook veilig weten als het gaat om de telefoonleidingen?

**Minister Jorritsma-Lebbink:**

Mijnheer de voorzitter! Ik ben blij dat de heer Kamp mij hier heeft laten komen om iets te zeggen over de verantwoordelijkheid van de minister van Verkeer en Waterstaat voor de veiligheid van het PTT-net, want er is het afgelopen weekeinde minstens de suggestie gewekt dat ik gezegd heb daarvoor geen enkele verantwoordelijkheid te dragen. Dat nu heb

ik nooit gezegd en is dus ook niet aan de orde.

Waar ben ik verantwoordelijk voor? De minister van Verkeer en Waterstaat is verantwoordelijk voor het telecommunicatiebeleid in Nederland en is daarop dus ook politiek aanspreekbaar. Ingevolge artikel 8 van de WTV geef ik richtlijnen omtrent onder meer de beveiliging van de in dit geval geconcessioneerde telecommunicatie-infrastructuur. Op basis van het Besluit algemene richtlijnen telecommunicatie dient de concessiehouder ervoor zorg te dragen dat bij de bedrijfsvoering met betrekking tot de infrastructuur en de diensten het grondwettelijke telefoongeheim en ook de wettelijke regelingen ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer worden nageleefd. Dat houdt onder meer in dat de houder van de concessie de telecommunicatie-infrastructuur naar de stand van de technische mogelijkheden onder afweging van de hiermee gepaard gaande kosten zo goed mogelijk dient te beveiligen tegen inbreuk door derden. Dat is de toelichting die gegeven wordt bij het Besluit algemene richtlijnen telecommunicatie.

Als de concessiehouder handelt in strijd met het krachtens de WTV bepaalde, kan ik een bindende aanwijzing geven of bestuursdwang toepassen volgens de artikelen 43 en 43a. Sinds de verzelfstandiging van de PTT per 1 januari 1989 heb ik geen invloed meer op de concrete bedrijfsvoering en in dat licht wordt zeer terughoudend omgegaan met deze middelen. Dat wil niet zeggen dat ik geen eigen verantwoordelijkheid heb. PTT Telecom moet de beveiligingsmaatregelen overigens wel goed uitvoeren en daarbij hanteert PTT Telecom een samenspel van preventieve en correctieve maatregelen gericht op technische beveiliging en klachtenonderzoek. Volgens opgave van de PTT voldoet de beveiliging van de infrastructuur op dit moment aan de hoogste standaarden en daarmee is het een van de veiligste netwerken in Europa geworden. Daarvoor gebruiken wij ook benchmarkonderzoek.

De meest kwetsbare van de 35.000 langs de openbare weg in Nederland geplaatste schakelkasten zijn met een automatisch inbraakalarm verbonden met PTT Risicom. Van daaruit kan bij geconstateerde inbraak actie worden ondernomen. In de overige

## Jorritsma-Lebbink

schakelkasten worden inbraakpogingen eveneensesignaleerd. De telefoonkabels zelf zijn met dikke PVC-buizen beschermd of met lood gepantserd tegen invloeden van buiten. Er zijn ook series maatregelen die de PTT zelf moet nemen om te voorkomen dat binnen het bedrijf wordt gefraudeerd. Zo worden de vertrouwensfunctionarissen gescreend door de BVD. Het aantal vertrouwensfunctionarissen is de afgelopen jaren overigens veel kleiner geworden. Voor de overige functies bestaat binnenkort de mogelijkheid om zelf aan de hand van een door de BVD opgesteld compendium onderzoek te verrichten naar de integriteit van het personeel. Bijzondere bedrijven zoals PTT Telecom kunnen daar ook assistentie bij krijgen van de BVD.

Ik zal voorts nog iets zeggen over de omvang. Ik heb in januari jongstleden vragen beantwoord van mevrouw Swildens en de heer Rouvoet. In 1989 waren er nog zo'n 60.000 klachten per jaar. Dat aantal is in 1995 gedaald tot 14.500. Wij moeten ons goed realiseren dat dit aantal buitengewoon laag is in relatie tot de 45 miljoen rekeningen die jaarlijks naar klanten gaan. Van die 14.500 klachten heeft de onafhankelijke geschillencommissie telecommunicatie en post in 1995 in 39 gevallen een uitspraak gedaan. PTT Telecom heeft overigens niet in al die 39 gevallen inhoudelijk ongelijk gekregen, maar daar staat tegenover dat ook niet is bewezen dat het in al die gevallen de schuld van de klant was. Desondanks blijven er mede als gevolg van de omvang mogelijkheden bestaan om te frauderen. Dat heeft ook iets te maken met de technische complexiteit van het net. Het is dus een utopie om te denken dat het netwerk voor de volle 100% beveiligd kan worden, ook al getroost men zich zware financiële inspanningen.

Dan kom ik toe aan de vragen. De heer Kamp vroeg of het gemakkelijk is om met een smoesje informatie te krijgen. Voorzitter! Ik moet bekennen dat uit de praktijk is gebleken dat dit gemakkelijk kan. Ik heb begrepen van PTT Telecom dat daarvoor dan ook maatregelen moeten worden genomen. Dat is de les die men het afgelopen weekeinde in elk geval heeft geleerd. Is het gemakkelijk om dialers aan te sluiten? Als je de beelden op televisie ziet, zou je dat inderdaad zeggen. Er moest

overigens wel gegraven worden in openbare grond. Ik moet erop wijzen dat dit bepaald niet zo maar mag. Het graven en op zoek gaan naar kabels op openbaar terrein is een strafbaar feit. In de meeste gemeenten valt dat onder de algemene politieverordening. Bovendien is het maken van inbreuk op een kabel voor telecommunicatie ook strafbaar.

De **voorzitter**: Wilt u op uw tijd letten?

Minister **Jorritsma-Lebbink**: Ik probeer nu af te ronden.

De **voorzitter**: Dat zal ook wel moeten.

Minister **Jorritsma-Lebbink**: Het is technisch nogal gecompliceerd. Ik probeer het goed uiteen te zetten. Ik begrijp van de PTT dat het niet eenvoudig is om zo maar dialers aan te sluiten. Ik zal proberen ervoor te zorgen dat de Kamer daarover de komende dagen meer informatie krijgt.

Overigens is mij inmiddels duidelijk geworden dat afgelopen zaterdag op de televisie niet de kabel van mevrouw Sorgdrager werd getoond.

□

De heer **Kamp** (VVD): Voorzitter! Ik dank de minister voor haar reactie. Gevoed door de permanente stroom van brieven die wij krijgen van mensen die zich benadeeld voelen door te hoge rekeningen, zal mijns inziens hetgeen de afgelopen tijd is gebeurd de minister nog moeten aanzetten tot iets meer dan zij op dit moment wil doen. Er zijn reële aanwijzingen dat er zowel in schakelkasten als aan leidingen tussen schakelkasten en woonhuizen geknoeid kan worden. Nog steeds zijn honderden schakelkasten in het hele land niet beveiligd. Het blijkt vrij gemakkelijk om bij de leidingen tussen de schakelkasten en de huizen te komen. Vandaar dat ik de minister vraag of zij niet vindt dat het tijd is voor een permanent bewakingsstelsel voor alle telefoonleidingen, zodat het geconstateerd kan worden als er met de lijnen geknoeid wordt en er op zo'n moment een waarschuwing komt. Is de minister bereid heel nauwgezet toe te zien op de maatregelen die de PTT neemt om

deze onverkwikkelijke situatie te beveiligen?

□

Minister **Jorritsma-Lebbink**: Voorzitter! Ik begin met een correctie op hetgeen de heer Kamp opmerkte over de schakelkasten. Alle schakelkasten zijn beveiligd. Er zijn verschillende vormen van beveiliging. Een aantal dat gemakkelijk te bereiken is, is aangesloten via een systeem. Bij alle andere wordt op het moment dat er aan de kast gerommeld wordt dat signaleerd. Er zijn geen onbeveiligde schakelkasten.

Eigenlijk is dat ook wel logisch. Bij de klachten en problemen van de afgelopen jaren zijn er nauwelijks of geen meer over de schakelkasten. Het geval van 1989 was van voor de beveiliging van de schakelkasten. Naar aanleiding van dat geval is juist die beveiliging opgestart.

Is het tijd voor een permanente beveiliging van alle leidingen? Ik zal er natuurlijk nauwgezet op toezien wat de PTT naar aanleiding van de nu verkregen informatie zal gaan doen. Ik zal de Kamer op de hoogte houden van de beleidsconsequenties die daaruit getrokken moeten worden. Het gaat mij iets te snel om nu toe te zeggen dat het dus tijd is voor een permanente beveiliging van alle kabels in het land. Ik vraag mij ook af of er gelet op het aantal klachten per jaar en het aantal uitspraken dat vervolgens wordt gedaan, dan nog enige relatie is tussen kosten en baten. Niet alle klachten zijn gebaseerd op fraude. Zij hebben soms te maken met andere zaken. Ik ben van mening dat de PTT het uiterste moet doen, natuurlijk met afweging van de kosten die er tegenover staan, om haar net zo goed mogelijk te beveiligen. Ik zeg toe dat ik goed zal volgen wat er naar aanleiding van hetgeen afgelopen zaterdag plaatsvond, gaat gebeuren. Ik houd de Kamer ervan op de hoogte wat de PTT daar zelf verder aan kan doen. Het gaat mij net iets te snel om nu al een definitieve conclusie te trekken wat precies de actie van de PTT moet zijn.

Overigens zijn de kabels zelf ook beveiligd. Als er een interruptie in een kabel plaatsvindt, is dat te constateren en technisch vast te leggen. Als blijkt dat er onderweg iets gebeurt, kan zo nodig al actie worden ondernomen.

□

De heer **Rouvoet** (RPF): Voorzitter! Het is goed dat de telefoonfraude, waarover verleden week door mij met enkele collega's schriftelijke vragen zijn gesteld, nu hoog op de politieke agenda staat. Ik wil nog een vraag stellen over de mogelijkheden waarover de minister beschikt. In antwoord op schriftelijke vragen van januari is geantwoord dat de minister van Verkeer en Waterstaat over mogelijkheden beschikt om, indien daar gegronde aanleiding toe bestaat, zelf KPN te vragen extra maatregelen te nemen. Is dat moment nu aangebroken? Welke actie onderneemt de minister? Het laatste nieuws dat ik op Teletekst las, luidt dat de PTT zelf het slachtoffer dreigt te worden doordat nu telefooncellen worden gekraakt. Heeft de minister de indruk dat dit nieuws aan een adequate bescherming van het net kan bijdragen? Hoe moet het verder met die spooknota's? Hoe voorkomen we dat de mensen die onschuldig met torenhoge nota's opgescheept zitten uiteindelijk het slachtoffer worden?

□

Minister **Jorritsma-Lebbink**: Voorzitter! De heer Rouvoet vroeg mij of het moment is aangebroken waarop ik zelf iets moet ondernemen. Toen verleden week bekend werd, voorafgaand aan de uitzending op de TV, dat men bezig was op het telefoonnet in te breken, hebben wij uiteraard onmiddellijk contact opgenomen met PTT Telecom. Dat is mijn taak, omdat het een poging betrof aan te tonen hoe "onveilig" het net is. Op dat moment heb ik dus iets ondernomen en dat hoort ook zo. Ik ben immers de toezichthouder op de beveiliging.

Het gaat mij te snel om te zeggen dat ik nu moet melden dat de PTT het niet goed doet. Ik vraag natuurlijk om een verslag van de gebeurtenissen en welke actie men onderneemt om de beveiliging verder te verbeteren, zodat dit soort zaken niet meer kan geschieden. Als ik ontevreden ben over de ondernomen actie, zal ik niet aarzelen om verder in de richting van PTT Telecom actie te ondernemen. Het is echter te snel om te stellen dat ik dit nu al moet doen, voordat de PTT de kans heeft gekregen.

Ik moet u bekennen dat ik nog niet op de hoogte ben gesteld van het kraken van telefooncellen. Ik zal dit alsnog doen en vragen wat de PTT hieraan doet. Daarvan zal ik u op de hoogte stellen.

De spooknota's blijven een moeilijk onderwerp. Toen ik kamerlid was heb ik jarenlang gesprekken gevoerd met mensen die zo'n hoge spooknota kregen. Het lastige is dat er een verschil tussen deze spooknota's bestaat. Bij bepaalde gevallen blijft het onduidelijk hoe zo'n hoge nota kon ontstaan. Helaas bleek ook een aantal nota's aan het eind van de rit minder spookachtig te zijn dan werd verondersteld. Dan bleken er toch anderen, die legaal in huis aanwezig waren, van het eigen telefoonsysteem gebruik te hebben gemaakt zonder dat de eigenaar daarvan iets wist. Het ging meestal om volstrekt integere mensen. We beschikken over een onafhankelijke geschillencommissie die niet voor niets in het leven is geroepen. Ten finale kan iemand altijd naar de rechter stappen als hij het gevoel heeft dat hij benadeeld is. Mijn ervaring is dat dit goed werkt. Met de nieuwe manier van in rekening brengen ± ik doel op de gespecificeerde nota's ± wordt overigens ook veel meer duidelijk dan in het verleden het geval was, tenzij men heeft aangegeven geen gespecificeerde nota te willen ontvangen.

□

Mevrouw **Swildens-Rozendaal** (PvdA): Voorzitter! Na de uitvoerige beantwoording van de minister kan ik alleen nog maar vaststellen dat ook vandaag haar betrokkenheid duidelijk is gebleken. Wij, de minister en het parlement, spreken toch over een buitengewoon kwalijke zaak. De minister zal de vinger aan de pols houden en wij vragen haar of zij dit blijft doen, ook wanneer het even rustig is. Het is goed wanneer zij het parlement hiervan op de hoogte stelt.

Het is jammer dat de minister van Justitie hier nu niet is. Gezien het feit dat beide bewindslieden dit probleem steeds gezamenlijk oppakken, is het relevant om de minister van Verkeer en Waterstaat te vragen of wat haar betreft het moment gekomen is dat er strafrechtelijk opgetreden wordt tegen deze vorm van telefoonfraude. Overigens wachten wij het antwoord van de

minister van Justitie af op de schriftelijke vraag over de (on)mogelijkheden om ter zake strafrechtelijk op te treden.

□

Minister **Jorritsma-Lebbink**: Voorzitter! Ik zal zeker de vinger aan de pols houden, ook als het stil is, al is het maar dat ik daartoe ook gedwongen ben door de wetgever. In de wet staat namelijk dat ik daarop toezicht heb te houden. Ik moet nu even in mijn geheugen graven, maar ik meen te weten dat het ook de taak van de PTT is om in de concessierapportage te melden wat dat bedrijf doet aan fraudebestrijding. Die rapportage krijgt de Kamer elk jaar. Ik meen zelfs in februari jongstleden nog een brief aan de Kamer gestuurd te hebben over de beveiliging van het telefoonsysteem.

Ik zeg toe dat er in dit opzicht sprake zal zijn van een voortgaand proces. Het einddoel moet zijn dat er nooit meer fraude gepleegd wordt. Maar wat de telecommunicatie betreft, is het niet anders dan met een eigen huis: al heb je alle sloten veranderd en alle ramen beveiligd, er kan altijd iemand zijn die slimmer is dan jij en toch nog inbreekt. Dan is het de taak om dat weer proberen te voorkomen.

Ik heb het gevoel dat de afgelopen dagen zeker strafbare feiten gepleegd zijn. Ik neem aan dat PTT Telecom daarover zijn beklag bij de politie doet en probeert tot justitiële activiteiten te komen. Voor zover ik heb begrepen, geeft PTT Telecom vanavond een persconferentie over dit onderwerp. Daarbij zal men proberen een aantal geruchten die zijn opgekomen naar aanleiding van het programma van afgelopen zaterdag, van een antwoord te voorzien. Intussen gaan onze activiteiten verder.

□

Mevrouw **Roethof** (D66): Voorzitter! Men zal begrijpen dat wij enorm gerustgesteld zijn dat de kabel die wij deze week in "2 Vandaag" hebben gezien, niet die van mevrouw Sorgdrager was.

De minister zegt dat het PTT Telecom-net tot de veiligste netwerken in Europa behoort. Na alles wat er dit weekeinde gebeurd is, plaatsen wij daar toch vraagtekens bij.

## Roethof

Bovendien gaat de minister een beetje gemakkelijk om met het verschijnsel van de spooknota's. Het is inderdaad een slepende affaire. De betrokkenen zijn al jaren gedupeerd. Gezien de omzet van PTT Telecom, die drie jaar geleden door een expert al werd geschat op 1 300 per seconde, menen wij dat de PTT een beetje ruimhartiger kan zijn tegenover deze groep gedupeerden. Kan de minister daarop toezien?

In december 1994 is er in Duitsland een bende opgerold die zich systematisch bezighield met de 06-telefoonfraude. Wij hebben toen aan de minister gevraagd of dat in Nederland ook zou kunnen gebeuren. Het antwoord daarop luidde: nee, dat gebeurt in Nederland niet. Er zijn nu evenwel geruchten dat er twee bendes actief kunnen zijn met precies deze vorm van fraude waarbij 06-exploitanten gebeld worden. Kan de minister er alsnog bij haar collega van Justitie op aandringen dat er een strafvorderlijk onderzoek wordt ingesteld?

**Minister Jorritsma-Lebbink:** Voorzitter! Ik vind het te gemakkelijk wat mevrouw Roethof nu zegt over de spooknota's. Het is mijn bevoegdheid helemaal niet om een oordeel te geven over de spooknota's. Die zaken behoren geregeld te worden tussen de PTT en de klant. Wij hebben overigens in de wetgeving over de privatisering van de PTT afgesproken dat er een onafhankelijke geschillencommissie komt in het geval van een conflict tussen de klant en de PTT. Voor zover ik weet, heeft ook de partij van mevrouw Roethof daaraan haar jawoord gegeven. Wij hebben ook afgesproken dat die geschillencommissie uiteindelijk tot uitspraken zou behoren te komen. Ik ga daar dus helemaal niet mee om; het is een zaak van de PTT en de klant en ten finale de onafhankelijke geschillencommissie. In het afgelopen jaar gaat het over 39 geschillen, die niet allemaal te maken hebben met spooknota's.

De vraag of het tijd wordt om een strafrechtelijk onderzoek te doen naar de mogelijkheid dat het georganiseerde misdaad is, wil ik best nog een keer aan mevrouw Sorgdrager voorleggen. Ik sluit niet uit dat het openbaar ministerie dit zelf al zal doen na de manier waarop

zijzelf ermee geconfronteerd is, die overigens blijkbaar iets anders is dan gesuggereerd is. Nog steeds is echter uit alles wat wij weten en ook uit de aantallen waarom het gaat, niet de conclusie te trekken dat het om een georganiseerde groep gaat.

**Mevrouw Van Rooy (CDA):** Voorzitter! Het onderwerp 06-fraude is in de afgelopen jaren veelvuldig via vragen en anderszins aan de orde geweest. Altijd was de reactie van de PTT heel laconiek: bewijs het maar. En altijd was de reactie van de minister, ook enigszins laconiek: dit betreft een relatie tussen de PTT en de gedupeerde. Eigenlijk zei de minister in haar laatste antwoord hetzelfde: de geschillencommissie moet het maar beslechten en daar sta ik buiten. Het is wel winst dat de minister in haar eerste antwoord heel duidelijk zei dat zij op basis van de WTV richtlijnen aan de PTT heeft gegeven voor de beveiliging en dat zij ook verantwoordelijk is om er toezicht op te houden dat de beveiliging toereikend is.

Afgelopen weekend is duidelijk aangetoond dat er vormen van inbreuk op het net mogelijk zijn, waardoor blijkbaar ook de PTT verrast is. Kunnen 06-gedupeerden niet op eenzelfde wijze met fraude te maken hebben gehad? Ik begrijp dat de minister nu geen oordeel hierover kan uitspreken. Is zij echter op grond van haar toezichthoudende bevoegdheid ertoe bereid de PTT te verzoeken na te gaan of de groep 06-gedupeerden met een dergelijke fraude te maken gehad kunnen hebben? Zij hebben zich niet voor niets jarenlang daarvoor sterk gemaakt.

Mijn laatste vraag sluit aan bij die van mevrouw Roethof. Het feit dat er in Duitsland bendes werkzaam zijn, moet toch een reden zijn om hier nader onderzoek te doen. Er kan bijvoorbeeld worden nagegaan of er patronen zijn in het gebruik van de sekslijnen en babbellijnen waaraan de gedupeerden hun hoge rekeningen te wijten hebben? Wil de minister deze suggestie ook bij Justitie en de PTT naar voren brengen?

**Minister Jorritsma-Lebbink:** Voorzitter! Mevrouw Van Rooy

probeert een verband te leggen tussen datgene wat afgelopen zaterdag is gebeurd en de 06-gedupeerden. Dit suggereert dat er dialers op de lijnen van de 06-gedupeerden gebruikt zijn. Nadat in 1989 in een van de schakelkasten van PTT Telecom een groot aantal dialers is aangetroffen, is de beveiliging een stuk groter geworden. Sinds 1989 is in geen van de gevallen van hoge telefoonrekeningen geconstateerd dat hierbij van een dialer gebruik gemaakt is. Dat verband is dus niet te leggen.

Tot nu toe is er uit de nota's die zijn binnengekomen, geen patroon af te leiden. Ik zeg echter graag toe dat ik zal navragen wat er in Duitsland precies aan de hand is geweest en wat men daar heeft gevonden. Dan kunnen wij bezien of wij hieruit in Nederland lessen kunnen trekken voor de beveiliging van het systeem in Nederland dan wel of er aanleiding is om Justitie nog eens goed te laten bekijken of patronen zoals in Duitsland geconstateerd zijn, ook in Nederland voorkomen. Alles wat wij kunnen leren, is natuurlijk meegenomen.

**De heer Verkerk (AOV):** Voorzitter! Iemand die antwoord op een moeilijke vraag moet geven, kan het heel kort doen of met een heleboel woorden. Als de vraag erg moeilijk is, wordt het antwoord meestal zeer verpakt. Deze indruk geeft mevrouw Jorritsma nu ook een beetje. Ik denk niet dat bij particulieren het gevoel van onveiligheid is weggenomen door het antwoord dat zij zo even heeft gegeven. Wat gaat zij eigenlijk doen met het toezicht op de andere netwerken?

Het ging tot nu toe alleen over de particulieren, maar wordt het bedrijfsleven eigenlijk ook niet bedreigd door de hier geschetste activiteiten?

**Minister Jorritsma-Lebbink:** Voorzitter! Voor zover regelgeving in het kader van de Wet telecommunicatievoorzieningen ook geldt voor andere bedrijven, zullen we daarmee op dezelfde manier omgaan als met PTT Telecom.

□

De heer **Van Gijzel** (PvdA): Mijnheer de voorzitter! Gelet op de ernst van de zaak, zeker in individuele gevallen, lijkt het mij onverstandig om deze zaak verder te laten rusten na een korte gedachtenwisseling in het mondelinge vragenuurtje. De mensen die gedupeerd zijn door de 06-fraude zijn lang aan het lijntje gehouden. Misschien kan de minister, gelet op het feit dat zij toezicht houdt op de veiligheid en dus ook op het effectueren van dit soort zaken voor individuele gevallen, aan de Kamer rapporteren over de wijze waarop zij en KPN omgaan met de consumentenbescherming en de rechtsbescherming van individuele gebruikers. Er kan toch gesteld worden dat KPN als aanbieder van telecommunicatie verplicht is om een adequate en snelle consumentenbescherming tot stand te brengen. Ik moet constate- ren dat KPN de afgelopen jaren te veel tegenover de mensen is gaan staan in plaats van ernaast. Ik zou graag van de minister een schriftelijke reactie willen krijgen, opdat ik kan nagaan op welke manier consumentenrechtsbescherming en adequate beantwoording aan de getroffen daadwerkelijk invulling kan worden gegeven.

□

Minister **Jorritsma-Lebbink**: Mijnheer de voorzitter! De heer Van Gijzel suggereert alsof er niets geregeld is. De consumentenbescherming is bij de wet van 1989, waarvoor ook hij verantwoordelijk is, geregeld en KPN heeft daar zeer uitgebreid uitvoering aan gegeven. Ik wil best nog eens op papier zetten wat er georganiseerd is ± de Kamer krijgt daar overigens regelmatig verslag van in het jaarverslag van KPN ± maar er is een onafhankelijke geschillencommissie. Ik vind het buitengewoon knap van een bedrijf als PTT Telecom dat het erin slaagt om in zeven jaar zelfstandigheid van een klachtenaantal van 60.000 terug te gaan naar rond de 15.000 met een rekeningenaantal van 45 miljoen. Dat zegt ook iets over hoe je met consumenten omgaat! Als het dan nog leidt tot 39 gevallen bij de geschillencommissie per jaar, kun je niet zeggen dat er slecht met de consumenten wordt omgegaan.

Dat er gevoelens van onbehagen bij een aantal mensen blijven bestaan doordat geen bevredigende oplossing is gevonden, begrijp ik heel goed, maar het is mij iets te gemakkelijk om te zeggen dat de PTT daar helemaal verantwoordelijk is. In een aantal gevallen zal er waarschijnlijk nooit helemaal worden uitgekomen. Dat blijft heel onbevredigend, maar desondanks is het aan de PTT en de klant zelve om die oplossing te vinden dan wel om te constateren dat men er niet uit kan komen.

Ik zeg graag toe nogmaals op papier te zetten wat er precies allemaal aan consumentenbescherming gebeurt, overigens op basis van de artikelen in de wet daarover.

□

De **voorzitter**: De ingekomen stukken staan op een lijst die op de tafel van de griffier ter inzage ligt. Op die lijst heb ik voorstellen gedaan over de wijze van behandeling. Als aan het einde van de vergadering daartegen geen bezwaren zijn ingekomen, neem ik aan, dat de Kamer zich met de voorstellen heeft verenigd.

---

### Regeling van werkzaamheden

De **voorzitter**: Het woord is aan de heer Wallage.

De heer **Wallage** (PvdA): Mijnheer de voorzitter! Mede namens mijn collega's Bolkestein en Wolffensperger verzoek ik u in de laatste week voor het zomerreces tijd te reserveren voor een fractievoorzittersdebat over Europa. Na de top van Florence en in het licht van de Inter-gouvernementele conferentie bestaat er bij ons behoefte met de regering van gedachten te wisselen over de hoofdlijnen van het beleid dat door ons land wordt gevoerd ten aanzien van de Europese Unie.

Op zichzelf beschikken wij over voldoende informatie voor dat debat, al wordt een korte rapportage over de gang van zaken tijdens de top van Florence op prijs gesteld. Wij hadden een dergelijk debat ook wel iets eerder willen voeren, maar wij hebben begrepen dat de minister van Buitenlandse Zaken een aantal verplichtingen heeft, dat hem feitelijk niet eerder beschikbaar doet zijn. Wat de spreektijden betreft, ga ik uit van een grondige gedachtenwisse-

ling maar loop ik niet op uw nadere voorstellen vooruit.

De heer **Heerma** (CDA): Voorzitter! Het lijkt mij een goede gedachte om hier voor het zomerreces nog over het onderwerp Europa te spreken. Zeker gezien de verschillen van opvatting die tussen regeringsfracties naar voren zijn gekomen in een debat onlangs in de Kamer over Europa alsmede in publieke discussies ter zake, lijkt het mij het onderwerp Europa te dienen om ook met het oog op het voorzitterschap van Nederland over enige tijd en de agenda van de IGC een debat te hebben in de door de heer Wallage gevraagde zin. Ik geef daaraan graag mijn steun.

De heer **Rosenmöller** (GroenLinks): Voorzitter! Ik wil het verzoek ondersteunen dat de heer Wallage mede namens de heer Bolkestein en de heer Wolffensperger heeft gedaan. Ik zou het jammer vinden als het debat pas in de laatste week voor het zomerreces plaatsvindt, omdat het Europa-debat nu in volle hevigheid woedt. Als het niet anders kan, dan zal het een debat worden waarbij de resultaten van de top in Italië worden meegenomen. Ik zou mij kunnen voorstellen dat de minister-president, die bij die top Nederland primair vertegenwoordigt, ook bij dat debat aanwezig zal zijn. Ik wil deze suggestie graag meegeven.

De heer **Ter Veer** (D66): Voorzitter! Ook wij praten natuurlijk graag veel, grondig en verantwoord over Europa. In navolging van wat de heer Rosenmöller zegt, zou ik de collega's erop willen wijzen dat wij ter voorbereiding van de aanstaande top al vooraf een overleg hebben met de minister-president, de minister van Buitenlandse Zaken en de staatssecretaris. Bovendien hebben wij de gewoonte om, nadat die top is geweest, die ook binnen de Kamer na te bespreken. Ik ben niet precies van de data op de hoogte. Ik weet dan ook niet of dat zich allemaal nog verdraagt met de start van het reces. In ieder geval steunen wij graag het verzoek om eind juni een royaal plenair debat in de Kamer te voeren.

De heer **Wallage** (PvdA): Voorzitter! Wat het tijdstip betreft, zei ik al dat de collega's Bolkestein en Wolffensperger en ik op zichzelf dat debat