

Vergaderjaar 2007–2008

30 537

Wijziging van de Telecommunicatiewet in verband met het vaststellen van nadere bepalingen over het gebruik van nummers ter bescherming van de consument

30 661

Wijziging van de Telecommunicatiewet verband houdende met de instelling van een antenregister, de uitbreiding van het verbod op het verzenden van ongevraagde elektronische communicatie alsmede regeling van diverse andere onderwerpen

Nr. 21

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 28 januari 2008

De vaste commissie voor Economische Zaken¹ heeft op 13 december 2007 overleg gevoerd met staatssecretaris Heemskerk van Economische Zaken over:

- **wachttijden/nultarief betaalde 0900-nummers (30 537, nrs. 18 en 19);**
- **de tweede nota van wijziging van het wetsvoorstel Wijziging van de telecommunicatiewet (bel-me-niet-register) (30 661).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand beknopt verslag uit.

Vragen en opmerkingen uit de commissie

De heer **Hessels** (CDA) ondersteunt de voorstellen van de staatssecretaris ten aanzien van het bel-me-niet-register. Er bestaat een goed systeem, maar enkele notoire consumentenhaters weigeren zich hierbij aan te sluiten. Daarom is het beter om het door de bona fide brancheleden uitgewerkte systeem wettelijk verplicht te stellen.

Hoewel de heer Hessels de voorstellen van de staatssecretaris om de regelgeving ten aanzien van opzegtermijnen te wijzigen, kan onderschrijven, plaatst hij vraagtekens bij de waterdichtheid. Zo blijken telecombedrijven de algemene regel dat het contract bij een tariefstijging altijd onmiddellijk ontbonden kan worden, te omzeilen door niet het abonnementstarief te verhogen, maar de korting op dat tarief te verlagen. Het uitgangspunt van het kosteloos en onmiddellijk kunnen opzeggen bij een tariefstijging moet gelden voor het nettotarief dat de consument daadwerkelijk betaalt. Dit moet ook duidelijk in de Telecomwet worden geregeld. In de telecomwereld is het gebruikelijk om abonnementen gedurende een bepaalde periode tegen een gereduceerd tarief aan te bieden. Consumenten tekenen daar weliswaar voor, maar vaak worden de voorwaarden alleen in kleine lettertjes vermeld. Van de aanbieders mag verwacht worden dat zij dit duidelijker communiceren, zowel in het contract als in de maandelijkse facturen.

¹ Samenstelling:

Leden: Van der Vlies (SGP), Schreijer-Pierik (CDA), Vendrik (GroenLinks), Ten Hoopen (CDA), Roland Kortenhorst (CDA), Hessels (CDA), ondervoorzitter, Van der Ham (D66), Van Velzen (SP), Aptroot (VVD), Smeets (PvdA), Samsom (PvdA), Dezentjé Hamming (VVD), Kraneveldt-van der Veen (PvdA), voorzitter, Irrgang (SP), Jansen (SP), Biskop (CDA), Ortega-Martijn (ChristenUnie), Blanksma-van den Heuvel (CDA), Van der Burg (VVD), Graus (PVV), Zijlstra (VVD), Besselink (PvdA), Gesthuizen (SP), Ouwehand (PvdD) en Vos (PvdA).
Plv. leden: Van der Staaij (SGP), Jan Jacob van Dijk (CDA), Duyvendak (GroenLinks), Van Vroonhoven-Kok (CDA), De Rouwe (CDA), Koşer Kaya (D66), Ulenbelt (SP), Blok (VVD), Samsom (PvdA), Kalma (PvdA), Weekers (VVD), Van Dam (PvdA), Karabulut (SP), Luijben (SP), De Nerée tot Babberich (CDA), Cramer (ChristenUnie), Atsma (CDA), De Krom (VVD), Madlener (PVV), Nicolai (VVD), Blom (PvdA), Gerkens (SP), Thieme (PvdD) en Heerts (PvdA).

Waarom is het nodig om de maximale opzegtermijn te wijzigen van vier weken naar een maand? Wanneer gaat die maand in? Is dat direct op de dag van de opzegging, op het einde van de volgende contractmaand of op het einde van de volgende kalendermaand? De voorkeur van de heer Hessels gaat uit naar de eerste optie, namelijk een maand na de dag van de opzegging.

De staatssecretaris voelt jammer genoeg niets voor het voorstel om telemarketingbedrijven te verplichten om een telefoonnummer mee te zenden. Weliswaar kost het de consument soms geld om nummerherkenning in te stellen, maar zij worden niet verplicht om dit daadwerkelijk te doen. Als consumenten nummerherkenning hebben, kunnen zij wel zien wie hen lastigvalt en daartegen eventueel stappen nemen. Omzeilen via internet is niet mogelijk, omdat dergelijke bedrijven verplicht een nummer moeten meezenden. De heer Hessels vraagt de staatssecretaris met een voorstel te komen om dit te regelen.

Het is een goede zaak dat de staatssecretaris in zijn brief van 19 november 2007 serieus ingaat op de brede wens van de Kamer om de betaalde wachttijden aan te pakken bij 0900-nummers. Er is echter nog steeds geen oplossing voor het probleem. De heer Hessels verwacht een concreet voorstel van de staatssecretaris ten aanzien van de aanpak van de betaalde wachttijden. Daarbij moet hij niet terugvallen op zelfregulering, want die kans heeft de branche ruimschoots gehad. De voorkeur van de heer Hessels gaat nog steeds uit naar een nultarief voor wachttijden. Als next best ziet de heer Hessels een systeem van een verplicht bij aanvang van het gesprek te vermelden maximumtarief of een vast gesprekstarief. De keuze daartussen moet aan de aanbieders worden overgelaten. Daarop kunnen zij vervolgens ook concurreren.

De heer **Aptroot** (VVD) vindt dat de staatssecretaris gelijk heeft als hij stelt dat het nultarief voor wachttijden bij 0900-nummers lastig uitvoerbaar is, hoge implementatiekosten met zich meebrengt, effectief toezicht niet mogelijk is en de bereikbaarheid vanaf mobiele telefoons in gevaar zou kunnen komen. De nadelen blijken dus groter te zijn dan de voordelen. Verder stelt de staatssecretaris een goed pakket maatregelen voor dat onder andere bestaat uit het opnemen van een norm, het van tevoren duidelijk maken van de kosten, verplichte aansluiting bij een geschillencommissie en de mogelijkheid dat de OPTA ingrijpt. Als volgend jaar blijkt dat het nog steeds mis gaat, is het volgens de staatssecretaris mogelijk om de aanbieder te verplichten om een maximumtarief per gesprek in te stellen. De heer Aptroot stelt op zijn beurt een variant voor, waarbij 0900-nummers met een wachtrij ofwel een vast tarief per gesprek ofwel een minutentarief van maximaal € 0,15 moeten hanteren. Bedrijven zonder wachtrij handelen een telefoontje direct af of zijn in gesprek als het druk is. Opnemen, vragen «hebt u een momentje» en de beller vervolgens lang in de wacht zetten, moet verboden worden. Wat vindt de staatssecretaris daarvan?

Wie wordt de beheerder van het bel-me-niet-register als dat verplicht wordt gesteld? Wat zijn de kosten en wie betaalt die? Hoe hebben andere landen het probleem aangepakt? Zouden bedrijven hun callcenter als reactie op het register niet buiten de Europese Economische Ruimte vestigen om de maatregel te omzeilen? De heer Aptroot zou daarom veel liever zien dat het bij zelfregulering blijft. Wel moet ervoor worden gezorgd dat bedrijven die zich misdragen, kunnen worden aangepakt, bijvoorbeeld met behulp van een wijziging van de wetgeving inzake oneerlijke handelspraktijken. Is dat mogelijk?

In principe gaat de faxbranche ook onder het bel-me-niet-register vallen. Wat zijn de gevolgen voor die branche? Is dit besproken met het betrekkelijk kleine aantal bedrijven in de branche?

De heer Aptroot is het niet eens met het voorstel van de staatssecretaris om bedrijven te verplichten de consument bij elk contact te wijzen op het

bel-me-niet-register en op de mogelijkheid van verzet. Er moet behoorlijke voorlichting komen over het register, maar het gaat te ver om bedrijven te verplichten om consumenten er tijdens ieder gesprek op te wijzen. Dat zal namelijk irritatie opleveren en de gesprekken langer en duurder maken. De heer Aptroot heeft geen bezwaar tegen de wijziging van de regeling inzake het opzeggen van leveringsovereenkomsten, maar is van mening dat deze regeling niet beperkt moet blijven tot de telecomsector. Deze regeling zou eigenlijk generiek moeten gelden voor overeenkomsten met consumenten en zo min mogelijk voor branchespecifieke zaken. De staatssecretaris heeft voorgesteld om artikel 1.3 van de Telecomwet, waarin wordt geregeld dat de OPTA een besluit dat aanzienlijke gevolgen heeft voor een specifieke markt moet onderbouwen, te laten vervallen. Dat artikel is het gevolg van de aanneming van een door de VVD ingediend amendement. De heer Aptroot staat nog steeds achter de strekking van dit artikel. Een toezichthouder mag niet zonder stevige onderbouwing besluiten kunnen nemen met grote gevolgen voor bedrijven. Mede door de uitleg van het artikel door het College van beroep voor het bedrijfsleven brengt dit forse lasten voor de OPTA met zich mee. Dat betekent echter niet dat het artikel moet worden geschrapt. Wellicht kan het artikel worden aangepast om de problemen op te lossen.

De heer **Van Dam** (PvdA) complimenteert de staatssecretaris met zijn inspanningen voor consumentenbescherming. Hij is blij dat ook spam geadresseerd aan bedrijven aangepakt wordt. Het is goed dat het bel-me-niet-register bij wet geregeld gaat worden. Helaas is het nodig om verplicht te stellen dat consumenten er in elk gesprek op gewezen moeten worden dat zij zich kunnen afmelden. De praktijk leert dat dit nodig is, omdat er anders alles aan wordt gedaan om te voorkomen dat mensen zich inschrijven bij dit register. Natuurlijk moeten de kosten gedragen worden door de sector zelf. De heer Van Dam zou het een goede zaak vinden als de sector afspraken maakt met de OPTA over voortzetting van het huidige register, zodat de Stichting Infofilter de uitvoerende partij wordt. Heeft de staatssecretaris nagedacht over de ontduikingsmogelijkheden via vestiging van callcenters in het buitenland? Ziet hij mogelijkheden om die vorm van ontduiking tegen te gaan? De heer Van Dam heeft de nieuwe regels met betrekking tot stilzwijgende verlenging zo gelezen dat een tijdelijk contract op het moment van afloop van rechtswege wordt beëindigd. Dat zou betekenen dat een consument bijvoorbeeld zijn telefoonabonnement kwijt is op het moment dat zijn contract afloopt en dat is onwenselijk. Een nultarief voor wachttijden zou operators op hoge kosten jagen, omdat dit veel ingrepen in de systemen vergt. De heer Van Dam heeft inmiddels begrepen dat dit veel complexer is dan de Kamer in eerste instantie dacht. Dat betekent niet dat hij tevreden is met het pakket van de staatssecretaris, want er moet wel echt iets gebeuren. De meest voor de hand liggende oplossing is om in de wet op te nemen dat voor een helpdesk-functionaliteit alleen per gesprek betaald hoeft te worden. Dat biedt de consument duidelijkheid, zodat hij de aanbieders daarop ook kan vergelijken. Een tweede optie is een maximumtarief per gesprek. Volgens de sector is dit echter lastiger uitvoerbaar dan een tarief per gesprek. KPN heeft voorgesteld om de wachtrijfunctie te verbieden bij dure 0900-nummers die bijvoorbeeld meer kosten dan € 0,15 per minuut. De heer Van Dam vindt dat een zinnig alternatief, hoewel hij de voorkeur geeft aan een vast tarief per gesprek.

Mevrouw **Gerkena** (SP) legt zich erbij neer dat het technisch niet mogelijk is om een nultarief te hanteren voor de wachttijden bij betaalde 0900-nummers. Dat wil niet zeggen dat er niet met grote spoed actie moet worden ondernomen om ervoor te zorgen dat de wachttijden drastisch worden bekort of het hele gesprek goedkoper wordt. De voorstellen die de

staatssecretaris hiertoe doet, zijn echter niet zo functioneel en behoorlijk vaag. Mevrouw Gerkens geeft de voorkeur aan een maximumtarief, waarbij de consument tot een maximum bedrag per gesprek een bepaald tarief per minuut betaalt. Dat zal de aanbieder een sterke impuls geven om de wachttijden kort te houden. De OPTA moet bovendien goede handhavingsmogelijkheden hebben.

Mevrouw Gerkens steunt het voorstel van de staatssecretaris om tot een wettelijk verplicht bel-me-niet-register te komen. Daartoe moet wel aan een aantal voorwaarden worden voldaan. De toegang moet bijzonder laagdrempelig zijn en wel doordat consumenten tijdens een gesprek de mogelijkheid krijgen om zich in te schrijven in het register. Hiertoe moeten telemarketeers mensen door kunnen schakelen naar de beheerder van het bel-me-niet-register. In het belang van de controleerbaarheid moeten ingeschrevenen bovendien een registratienummer krijgen. De incubatietijd moet minimaal zijn. Met de huidige ICT-technieken moeten de bestanden binnen een dag opgeschoond zijn.

Momenteel is een inschrijving bij Infofilter vijf jaar geldig. Mevrouw Gerkens zou graag zien dat de inschrijving onbeperkt geldig wordt. Bij de aanvraag van een nieuw telefoonnummer zou de consument standaard gevraagd moeten worden of het nummer moet worden opgenomen in het bel-me-niet-register. De OPTA moet bovendien de mogelijkheid hebben om boetes op te leggen aan overtreders.

Antwoord van de staatssecretaris

De **staatssecretaris** is blij dat de Kamer in meerderheid voor een wettelijk verplicht bel-me-niet-register is. Zo'n register is niet alleen in het voordeel van consumenten en kleinere bedrijven, maar ook in het voordeel van de telemarketingbranche, omdat alleen mensen gebeld worden die voor deze telefoontjes open staan. De OPTA kan overtreders een boete opleggen van maximaal € 450 000.

Het is de bedoeling dat telemarketeers consumenten in ieder telefoongesprek op het bel-me-niet-register wijzen. Uiteraard is het niet de bedoeling om de telemarketingbranche het werken onmogelijk te maken. Het wetsvoorstel sluit niet uit dat telemarketeers het bel-me-niet-register kunnen omzeilen door met een callcenter in het buitenland te gaan werken. Overigens is het niet eenvoudig om op deze manier via het buitenland naar Nederland te bellen. Er wordt namelijk een dubbel slot op de deur gezet, omdat het wetsvoorstel mogelijk maakt om niet alleen het callcenter maar ook de adverteerder aan te pakken.

Iemand die zich aanmeldt bij het register, moet hierin ook zo snel mogelijk worden opgenomen. Dit is een taak van de beheerder. Als een telemarketeer zijn belbestand vervolgens naast het bestand laat leggen, moet de betreffende consument daaruit worden verwijderd. Het is mogelijk dat een consument zich laat registreren kort nadat een telemarketeer zijn bestand heeft laten opschonen. Daarom wordt in lagere regelgeving een maximale termijn bepaald dat een geschoond bestand mag worden gebruikt. Hierin wordt ook de duur van de inschrijving bepaald. Over de termijnen zal nog overleg plaatsvinden met de sector. De staatssecretaris zal hier bij de plenaire behandeling op terugkomen.

Het is een bijzonder praktisch idee om de aanvrager van een nieuw telefoonnummer de mogelijkheid te bieden om aan te geven of hij of zij wil worden opgenomen in het bel-me-niet-register. De staatssecretaris zal hierover overleggen met de sector en er later bij de Kamer op terugkomen.

De staatssecretaris wil de inhoud van het bestaande register behouden dat wordt beheerd door de Stichting Infofilter. De beheertaak moet op grond van het Besluit aanbesteding overheidsopdrachten echter worden aanbesteed. Naar verwachting zal de Stichting Infofilter een goede kans maken om deze opdracht te verwerven.

Het lijkt de staatssecretaris niet verstandig om bovenop de genoemde middelen om de irritatie over de telemarketingbranche weg te nemen, telemarketeers te verplichten om een telefoonnummer mee te zenden. In de brief zijn enkele argumenten genoemd om hiertoe niet over te gaan. Mensen moeten een klein bedrag betalen voor nummerherkenning. Via internettoepassingen kan zo'n verplichting worden omzeild. Een technisch probleem is dat telemarketeers hetzelfde nummer moeten gaan gebruiken. Dit brengt met zich mee dat er in het nummerplan een hele reeks telefoonnummers moet worden bestemd voor telemarketingbedrijven en dat al deze bedrijven moeten worden omgenummerd met alle kosten van dien. Bovendien blijven mensen met nummerherkenning nog steeds gebeld worden door telemarketeers.

De Wijziging van de Telecomwet ligt nu voor. De staatssecretaris wil hierin de opzegtermijnen en de contractduur tijdig regelen. Hij vindt het geen goed idee om hiermee te wachten op een generieke regeling.

Volgens artikel 7.2 van de Telecomwet kan een contract worden opgezegd op het moment dat er sprake is van een wijziging in een beding van de overeenkomst. Hieronder vallen ook wijzigingen van eventuele kortingsbedingen.

Het is niet zo de mobiele telefoon van een persoon wordt uitgeschakeld als deze vergeten is om zijn jaarcontract te verlengen.

In artikel 1.3 lid 4 van de Telecomwet is een extra zware bewijslast opgenomen bovenop de algemene eisen die aan bestuursrechtelijke beslissingen worden gesteld. De staatssecretaris wil dit artikel schrappen omdat de extra zware bewijslast de effectiviteit ondermijnt en de toezichthouder veel werk oplevert, met alle kosten van dien. Zonder deze extra motiveringsplicht blijven er voldoende rechtswaarborgen over.

In het Burgerlijk Wetboek wordt de termijn van een maand als eenheid gehanteerd. Om hierbij aan te sluiten, is gekozen voor een termijn van een maand in plaats van een termijn van vier weken. De maandtermijn gaat in op de dag van opzegging. Dit betekent dat opzegging op 14 januari op 15 februari effect heeft.

De staatssecretaris is de leden erkentelijk voor het feit dat hij ze ervan heeft kunnen overtuigen dat een nultarief voor de wachttijd bij betaalde 0900-nummers ingewikkeld is. Hij wil de lange wachttijden bij betaalde 0900-nummers echter wel effectief aanpakken. Daarom wordt in het wetsvoorstel voorgesteld om bedrijven te verplichten zich aan te sluiten bij een geschillencommissie. Misbruik wordt hard aangepakt. Verder wordt er een gedragscode opgesteld. Partijen die zich hier niet aan houden, kunnen worden aangepakt met behulp van de wetgeving inzake oneerlijke handelspraktijken. Er komt ook een wettelijke basis voor het opschorten van de betaling als een consument te maken meent te hebben met een oneigenlijk informatienummer.

Daar bovenop is het mogelijk om bedrijven die werken met betaalde 0900-nummers te verplichten om een vast tarief per gesprek of een maximumtarief te hanteren. De staatssecretaris adviseert de Kamer echter om hem de tijd te gunnen om het voorgestelde pakket maatregelen wettelijk te onderbouwen en het onderzoek naar 0900-nummers, inclusief naming and shaming, te herhalen. Hij proeft echter dat de Kamer verder wil gaan en is daarom bereid om in het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen vast de mogelijkheid op te nemen om in de toekomst een vast tarief per gesprek of een maximumtarief verplicht te stellen. De betreffende AMvB ligt voor bij de Raad van State. De staatssecretaris verwacht deze in april 2008 naar de Kamer te kunnen sturen. Ook de resultaten van het onderzoek zullen dan beschikbaar zijn. Op dat moment kan de definitieve keuze worden gemaakt tussen een vast tarief per gesprek en een maximumbedrag. In de tussentijd zal de staatssecretaris marktpartijen en consumentenorganisaties hierover consulteren.

Nadere gedachtewisseling

De heer **Hessels** (CDA) dankt de staatssecretaris voor zijn coöperatieve medewerking. Hij vindt dat in de AMvB moet komen te staan dat de aanbieder die gebruik maakt van een betaald 0900-nummer, kan kiezen tussen een maximumbedrag of een vast tarief per gesprek. Is een telecomaandbieder verplicht om een consument van wie de korting na een bepaalde periode vervalt, op dit feit te wijzen? De heer Hessels sluit niet uit dat dit niet in alle gevallen gebeurt, waarna een contract stilzwijgend wordt verlengd tegen een hogere netto prijs.

De heer **Aptroot** (VVD) vindt het goed dat de staatssecretaris de verschillende mogelijkheden om de kosten voor 0900-nummers te beperken, voorlegt aan consumentenorganisaties en het bedrijfsleven. Verder is het goed als hij de tijd neemt om alle alternatieven goed te doordenken. Consumenten moeten niet in ieder telefoongesprek verplicht worden gewezen op het bel-me-niet-register en de mogelijkheden van verzet. De kosten van een verplicht bel-me-niet-register mogen niet de pan uit rijzen. De heer Aptroot geeft artikel 1.3 lid van de Telecomwet vooralsnog niet op

De heer **Van Dam** (PvdA) wil aanbieders met een helpdeskfunctie de keuze laten om klanten een vast tarief per gesprek of een maximumbedrag te berekenen. Dat maximum moet dan wel wettelijk worden vastgelegd.

Mevrouw **Gerkens** (SP) geeft met betrekking tot betaalde 0900-nummers de voorkeur aan een tarief per minuut met een maximum. Zij vraagt de staatssecretaris om de genoemde mogelijkheden uit te werken, maar een ei van Columbus vooral niet te laten liggen.

De **staatssecretaris** zegt dat het bel-me-niet-register wordt gefinancierd door de sector zelf via een bijdragesysteem. Het is niet de bedoeling dat de kosten de pan uitrijzen, dus daar zal op gelet worden. Tijdens de plenaire behandeling zal hij terugkomen op de kostenbeheersingsmechanismen van het register.

Over artikel 1.3 lid 4 constateert de staatssecretaris een verschil van mening met de heer Aptroot.

Bij een nieuwe contracttermijn moet een telecomaandbieder melden dat een bestaande korting vervalt. Dit is een reden om de overeenkomst te kunnen opzeggen.

In april 2008 zal de staatssecretaris de AMvB met daarin het maximumtarief naar de Kamer sturen. Hij bericht de Kamer nog nader over een consultatie ten aanzien van een vast tarief per gesprek.

Toezeggingen

- Bij een telefoongesprek kan worden aangegeven of mensen zich willen inschrijven in het bel-me-niet-register.
- In het kader van lagere regelgeving komt de staatssecretaris terug op de incubatietijd en de duur van de inschrijving bij het bel-me-niet-register.
- In april komen er bij AMvB aanvullende maatregelen op het gebied van de tarifiering bij 0900-nummers.

De voorzitter van de vaste commissie voor Economische Zaken,
Kraneveldt-van der Veen

De griffier van de vaste commissie voor Economische Zaken,
Franke