

Vergaderjaar 2005–2006

30 537

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

Nr. 5

VERSLAG

Vastgesteld 27 juni 2006

De vaste commissie voor Economische Zaken¹, belast met het voorbereidend onderzoek naar bovengenoemd wetsvoorstel, heeft de eer als volgt verslag uit te brengen van haar bevindingen. Onder het voorbehoud dat de regering de vragen en opmerkingen in dit verslag afdoende zal beantwoorden, acht de commissie hiermee de openbare behandeling van het wetsvoorstel genoegzaam voorbereid.

1. Algemeen

De leden van de CDA-fractie hebben met instemming kennis genomen van het onderhavige wetsvoorstel. Het is voor deze leden van groot belang dat het belang van de consument optimaal wordt beschermd. Zeker bij het ontstaan van een nieuwe generatie van diensten, die voortkomen uit voortschrijdende technologische ontwikkelingen, is goed toezicht vereist. De ontwikkeling van telefonie en internet heeft in de afgelopen jaren een enorme vlucht genomen. Zowel de Nederlandse als de wereldeconomie plukken daar de vruchten van. Het is dan ook van groot belang dat de Nederlandse regering – mede in het kader van het beleidspeerpunt «Innovatie» – volop meewerkt aan het bieden van kansen aan ondernemers en burgers bij het benutten van de mogelijkheden van elektronische communicatiemiddelen. Bij elke technische revolutie valt echter helaas niet te voorkomen dat een kleine groep mensen op een ongewenste wijze misbruik probeert te maken van de nieuwe mogelijkheden. Het is dan de taak van de overheid om het gebruik van de nieuwe diensten te bevorderen en het misbruik effectief en streng aan te pakken. Dit wetsvoorstel past volgens de leden van de CDA-fractie goed in deze aanpak.

De leden van de fractie van het CDA onderkennen dat de zelfregulering tussen bedrijven, die actief zijn op het gebied van nummers met hoge tarieven, niet gewerkt heeft. Deze leden constateren ook dat de bonafide ondernemers de dupe dreigen te worden van de activiteiten en de opstelling van malafide ondernemers. Bovendien blijkt de gekozen constructie van zelfregulering – na toetsing door het College van Beroep voor het Bedrijfsleven – niet effectief te zijn. De leden van de CDA-fractie kunnen daarom akkoord gaan met de overgang van het toezicht naar de OPTA.

¹ Samenstelling:

Leden: Crone (PvdA), Bakker (D66), Hofstra (VVD), De Haan (CDA), voorzitter, Schreijer-Pierik (CDA), ondervoorzitter, Timmermans (PvdA), Vendrik (GL), Ten Hoopen (CDA), Weekers (VVD), Slob (CU), Van As (LPF), Van den Brink (LPF), Kortenhorst (CDA), Hessels (CDA), Van Velzen (SP), Algra (CDA), Aptroot (VVD), Blom (PvdA), Smeets (PvdA), Douma (PvdA), De Krom (VVD), Heemskerck (PvdA), Van Dam (PvdA), Dezentjé Hamming (VVD), Jonker (CDA), Jungbluth (GL) en Irrgang (SP). Plv. leden: Tichelaar (PvdA), Dittrich (D66), Örgü (VVD), Van Hijum (CDA), De Nerée tot Babberich (CDA), Koenders (PvdA), Duyvendak (GL), Joldersma (CDA), Van Egerschot (VVD), Van der Vlies (SGP), Varela (LPF), Hermans (LPF), Verburg (CDA), Van Vroonhoven-Kok (CDA), Vacature (algemeen), Atsma (CDA), Blok (VVD), Samsom (PvdA), Van Dijken (PvdA), Van Heteren (PvdA), Snijder-Hazelhoff (VVD), Tjon-A-Ten (PvdA), Waalkens (PvdA), Szabó (VVD), Van Dijk (CDA), Van Gent (GL) en Gerkens (SP).

De leden van de VVD fractie hebben met belangstelling kennis genomen van het voorstel tot wijziging van de Telecommunicatiewet en ziet dit als een stap in de goede richting. Het belang van het versterken van de consumentenbescherming bij het gebruik van nummers met hoge tarieven wordt benadrukt door het grote aantal klachten van consumenten hieromtrent. Deze leden vinden het derhalve positief dat er aandacht wordt besteed aan het versterken van de effectiviteit van het toezicht door het vergroten van de bevoegdheden van de OPTA.

Met belangstelling hebben de leden van de fractie van de ChristenUnie kennis genomen van de voorgestelde wijzigingen in de Telecommunicatiewet. Deze leden onderschrijven het belang van een goede bescherming van de consument bij het gebruik van nummers met hoge tarieven. Consumenten dienen goed ingelicht te worden over het tarief waartegen zij bellen. Onaangename verrassingen dienen voorkomen te worden. Wanneer zelfregulering niet van de grond komt dan is dwingende wetgeving een noodzakelijke stap.

2. Toezichtaspecten

Aansluitend bij de OPTA, maken de leden van de CDA-fractie nog enkele opmerkingen bij de precieze vormgeving van de consumentenbescherming. Allereerst vragen deze leden waarom gekozen wordt voor een opschortingstermijn voor aankiesbaarheid van een nummer van drie weken in plaats van de door OPTA – in het kader van een zorgvuldige belangenafweging – gewenste vier weken? Deze leden hechten aan optimale zorgvuldigheid in dit soort zaken en geven de regering in overweging de termijn op te rekken tot maximaal twee maal vier weken.

In de huidige praktijk worden nummers direct (binnen enkele uren) dichtgezet als er sprake is van bijvoorbeeld fraude of aanzienlijke klachten over een bepaald nummer. Garandeert de wet dat met tussenkomst van OPTA een dergelijke strakke tijdslijn wordt behouden, zo vragen de leden van de VVD-fractie?

3. Compensatie van de consument

Ook het voorstel van de OPTA tot toevoeging van een extra lid aan het voorgestelde artikel 7.3a, waardoor een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst de door de consument geleden schade dient te vergoeden, indien vastgesteld is dat een betreffende nummergebruiker aan het gestelde bij of krachtens de onderhavige wet niet heeft voldaan en de betreffende aanbieder van een elektronische communicatiedienst voor deze vaststelling betalingen heeft gedaan aan de nummergebruiker, kan op instemming rekenen van de leden van de CDA-fractie. Deze leden achten de nu in het wetsvoorstel opgenomen bepaling, dat de consument zijn betaling van een betwist deel van een rekening kan opschorten, onvoldoende om mogelijke schade te dekken. Is de regering bereid de door OPTA voorgestelde uitbreiding van artikel 7.3a in de wet op te nemen?

Nog altijd bereiken de leden van de PvdA-fractie regelmatig signalen van abonnees die een dispuut hebben met hun telefoonmaatschappij over op de factuur opgevoerde kosten voor gebruik van 090x-nummers. Bij wie kunnen deze abonnees terecht? Welke bewijsplicht heeft een telefoonmaatschappij in dergelijke gevallen?

Nummergebruikers moeten zich aansluiten bij een door de Minister van Justitie erkende geschillencommissie. In welke zin, zo vragen de leden

van de VVD-fractie, is de voorgestelde geschillenbeslechting laagdrempelig? Kan de regering dit toelichten?

4. Reikwijdte

De leden van de CDA-fractie hebben nog enkele twijfels bij de doorwerking van de wet in de volle breedte van het probleem van consumentenbescherming, gezien de voortschrijdende techniek en de komende ontwikkelingen op telecomgebied. Zijn de in het onderhavige wetsvoorstel voorgestelde maatregelen ook toepasbaar bij het bellen via internet, het zogenaamde «Voice over IP – VOIP», zo vragen deze leden. Zeker bij internationale nummers voorzien deze leden hier moeilijkheden.

Door aanvullende maatregelen te nemen, beoogt dit wetsvoorstel ook het misbruik van internationale nummers via de Nederlandse wetgeving aan te pakken. De regering merkt echter op, dat «bij internationale nummers de bevoegdheid niet gebruikt zal kunnen worden, indien dat strijdig zou zijn met internationale verdragen». Kan de regering aangeven, zo vragen de leden van de CDA-fractie, welke verdragen zulke maatregelen verbieden? Is de regering voornemens in internationaal verband te werken aan een vergelijkbare aanpak van het geschetste probleem?

Via nummers toegankelijk gemaakte dienstverlening valt onder de wet wanneer er aan twee karakteristieken voldaan wordt Worden op deze wijze alle problemen aangepakt die bestaan met betrekking tot onvoldoende bescherming van de consument tegen het gebruik van nummers met hoge tarieven, zo vragen de leden van de fractie van de ChristenUnie. Zo neen, welke middelen worden gebruikt om deze overige problemen op te lossen?

In welke mate bestaat er duidelijkheid over de informatienummers waar de problemen zich voordoen, is er een bepaalde categorie/reeks aan te duiden waar de problemen het grootst zijn?

5. Voorbereidingstijd

De leden van de PvdA-fractie hebben met enig ongeduld kennis genomen van bovengenoemd wetsvoorstel. Al lange tijd wachten zij op het wetsvoorstel, aangezien de regering het wetsvoorstel al bijna twee jaar geleden heeft aangekondigd. Kan de regering uitleggen waarom het voorliggende wetsvoorstel zo complex is dat consumenten zo lang hebben moeten wachten op de aangekondigde wettelijke bescherming? Waarom had dit niet sneller gekund?

6. Structuur nummerplan

Ondanks de lange tijd die de regering heeft genomen voor de voorbereiding van dit voorstel, vragen de leden van de PvdA-fractie of met het voorliggende wetsvoorstel wel voldoende bescherming wordt geboden aan consumenten. Is de regering het met deze leden eens dat consumenten belang hebben bij een duidelijke aanduiding van betaalde diensten? Onderschrijft de regering het voorstel van deze leden om de betaalnummers zo in te delen dat het voor de consument direct duidelijk is dat hij of zij te maken heeft met een servicenummer (bijvoorbeeld de helpdesk van een internetprovider of de fabrikant van zijn broodrooster), een informatienummer (de treintijden, de weersverwachting) of een «pret-nummer (babbelbox, sekslijn, moppenlijn), bijvoorbeeld door voor de eerste categorie 0900-nummers te reserveren, voor de tweede categorie 0906 te gebruiken en voor de derde categorie 0909? Is de regering voornemens die duidelijkheid af te dwingen middels de verruimde mogelijkheid om nadere regels te treffen in een Algemene Maatregel van Bestuur ex

artikel 7.8? Zo ja, op welke termijn verwacht de regering de AMvB af te ronden? Moeten de consumenten daar weer twee jaar op wachten of kan het dit keer sneller?

Is de regering het tevens met de leden van de PvdA-fractie eens dat bij een herkenbare categorisering van betaalnummers tevens een herkenbare tariefstructuur per categorie hoort? Hoe kijkt de regering aan tegen het voorstel van deze leden om uit te gaan van een lokaal tarief voor servicenummers, een tarief per gesprek (of per transactie) voor informatienummers en vrijheid voor de derde categorie, die deze leden hier «pret-nummers» hebben genoemd? Is de regering eveneens voornemens nadere regels te stellen ten aanzien van de tariefstructuur middels genoemde AMvB?

Is de regering het met de leden van de PvdA-fractie eens dat publieke diensten altijd bereikbaar moeten zijn. Kent de regering het probleem dat bepaalde abonnees 090x-nummers hebben geblokkeerd en daardoor niet langer het landelijke politienummer of het nummer van de centrale huisartsenpost kunnen bellen? Is de regering het met deze leden eens dat dit een onbedoeld effect is van het gebruik van 0900-nummers door publieke diensten? Is het niet betrekkelijk eenvoudig voor telefoonmaatschappijen om de nummers van publieke diensten te ontzien bij een blokkade van 090x-nummers? Zo ja, is de regering bereid dat in dit wetsvoorstel te regelen dat de publieke diensten altijd voor iedereen bereikbaar moeten zijn? Zo nee, is het niet verstandiger een aparte nummer-range te hanteren voor publieke diensten zoals politie of huisartsenpost, zodat deze nummers bij een blokkade niet meegeblokkeerd worden?

7. Nummers met lange wachttijden

Herinnert de regering zich dat in het verleden publicaties zijn verschenen over lange wachttijden bij 0900-servicenummers, die bijvoorbeeld worden gebruikt voor helpdesks? Vindt de regering het acceptabel dat de consument soms letterlijk aan het lijntje wordt gehouden, terwijl zij wel betalen voor de tijd dat ze wachten op verbinding? Is de regering het met de leden van de PvdA-fractie eens dat consumenten die een helpdesk bellen feitelijk geen alternatief hebben en er dus geen sprake is van een vrije markt voor die consumenten? Zij kunnen immers niet de helpdesk bellen van een fabrikant of internetprovider waar zij zelf geen relatie mee hebben. Is de regering het met hen eens dat consumenten beschermd dienen te worden tegen dergelijke vormen van al dan niet moedwillige geldklopperij? Is de regering bereid in de door deze leden eerder beschreven tariefstructuur ook nadere regels te stellen aan het in rekening brengen van wachttijd? Deelt de regering de mening van deze leden om in de regels op te nemen dat consumenten alleen betalen voor een servicenummer als er daadwerkelijk een dienst wordt geleverd en dus niet wanneer zij aan de lijn wachten op verbinding?

8. Toepassing strafrecht

De leden van de PvdA-fractie zien met tevredenheid dat toewijzing van nummers aan bedrijven buiten de EER wordt geblokkeerd met dit wetsvoorstel. Dat kan een deel van de problematiek beheersbaarder maken, in elk geval de problematiek van autodialers. Toch hopen deze leden ook dat de regering een principe-uitspraak wil doen. Is de regering het met deze leden eens dat autodialers, of andere toepassingen die geautomatiseerd mensen geld afhandig maken, moeten worden behandeld als oplichting, zelfs als de consument toestemming geeft voor de installatie van dergelijke software, vaak niet wetend wat hem boven het hoofd hangt.

9. Zelfregulering

De verplichtingen ten aanzien van het geven van transparantie over tarieven en nummers kunnen volgens het wetsvoorstel ook worden opgelegd aan gebruikers van sms-nummers. Er bestaat sinds twee jaar echter een goed werkende gedragscode voor deze nummers. Het wetsvoorstel zou niet tot gevolg moeten hebben dat de slagvaardigheid van deze bestaande afspraken vermindert. Ziet de regering ruimte in de wet om rekening te houden met deze bestaande gedragscode voor sms-nummers, zo vragen de leden van de VVD-fractie?

10. Proportionaliteit

Wat rechtvaardigt volgens de regering de verplichtingen tot gebruiksbegrenzing en tarieftransparantie voor de aanbieders op de zakelijke markt en aanbieders van voice over breedbanddiensten (VoB), indien er geen problemen aan de orde zijn op dit terrein?

Is de regering van mening dat het noodzakelijk c.q. haalbaar is om de gebruiksbegrenzing en tarieftransparantie voor dure internationale nummers verplicht te stellen?

Kan de regering een toelichting geven met betrekking tot de (financiële) consequenties van een klacht van een consument ten aanzien van de verschillende marktpartijen? Welke rol wordt voorzien voor nummergebruikers binnen de geschillenbeslechting, vragen de leden van de VVD-fractie?

Kan meer duidelijkheid worden gegeven met betrekking tot het opschorten van betalingen (artikel 7.3a.2)? Is de regering zich bewust van de complexiteit van de praktijk, waarbij meerdere schakels bestaan tussen de consument en de dienst, zo vragen de leden van de VVD-fractie? Garandeert het wetsvoorstel dat geen van de betrokken partijen in deze keten, en niet alleen partijen die rechtsreeks betalingen verrichten aan de nummergebruikers/houders, onnodig financieel nadeel ondervindt van een aanwijzing met betrekking tot het opschorten van betaling?

Is het mogelijk om meer inzicht in en duidelijkheid (zekerheid) over de administratieve lasten voor de marktpartijen te geven, zoals administratieve lasten ten gevolge van registratieplicht voor bepaalde nummerhouders? Is de beperking van de administratieve lastendruk voor marktpartijen voldoende gewaarborgd door dit wetsvoorstel, zo vragen de leden van de VVD-fractie?

11. Overige aspecten

Zijn inmiddels de klachten die bij de STIC waren geregistreerd allemaal naar behoren afgehandeld, zo vragen de leden van de PvdA-fractie? Is de liquidatie van de STIC op een fatsoenlijke manier afgehandeld, aangezien gebrekkige regelgeving één van de oorzaken is van de financiële problemen van de STIC?

Kan de regering een voorbeeld geven van het in artikel 4.7, lid 1.c. genoemde doelmatig gebruik van nummers in het algemeen maatschappelijk en economisch belang, zo vragen de leden van de VVD-fractie?

De voorzitter van de commissie,
De Haan

De griffier van de commissie,
Tielens-Tripels