

Richtsnoeren artikel 24 BOHT

Het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: het college) publiceert hierbij richtsnoeren waarin het college aangeeft op welke wijze het college zijn bevoegdheden op grond van artikel 7.1 j° artikel 15.1, derde lid, van de Tw, j° artikel 24 BOHT zal gaan invullen en toepassen. Tevens zullen deze richtsnoeren dienen om aan te geven welke invulling het college in het vervolg zal geven aan de term 'op genoegzame wijze bekendmaken'.

Deze richtsnoeren zijn op grond van artikel 4:81, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht opgesteld. Het college zal deze richtsnoeren toepassen als beleidsregels in de zin van artikel 1:3, vierde lid, van de Algemene wet bestuursrecht. In een later stadium kunnen eventueel aanvullende richtsnoeren worden gepubliceerd.

De onderhavige richtsnoeren zijn tevens te raadplegen op www.opta.nl

Richtsnoeren artikel 24 BOHT

OPTA/EGM/2001/200932

Inleiding

1. Aanbieders van een vast openbaar telefoonnetwerk, van een mobiel openbaar telefoonnetwerk, van een vaste openbare telefoondienst of van een mobiele openbare telefoondienst (hierna afzonderlijk of tezamen aan te duiden als: aanbieders) zijn volgens artikel 24, eerste lid, van het Besluit ONP huurlijnen en telefonie (hierna: BOHT) verplicht in ieder geval informatie over tarieven, algemene voorwaarden, de minimale periode waarvoor een overeenkomst kan worden aangegaan en de voorwaarden voor vernieuwing van overeenkomsten op genoegzame wijze bekend te maken.

2. Daarnaast zijn deze aanbieders op grond van artikel 24, tweede lid, j° artikel 11 BOHT verplicht de wijze waarop zij deze informatie bekendmaken, te publiceren in de Staatscourant.

3. Het college heeft bij OPTA geregistreeerde aanbieders in zijn brieven van 22 juni 1999 en 21 september

1999 (kenmerk: OPTA/EGM/99/5982 en OPTA/EGM/99/7382) gewezen op de verplichting om de informatie ex artikel 24 BOHT op genoegzame wijze bekend te maken. Het college vroeg de aanbieders om aan te geven op welke wijze zij deze informatie momenteel bekendmaken.

4. Het college constateert, op basis van de van aanbieders verkregen informatie, dat het voor veel aanbieders onduidelijk is wanneer de informatie ex artikel 24 BOHT op genoegzame wijze bekendgemaakt is. Ook is voor de aanbieders niet duidelijk welke informatie in de Staatscourant dient te worden gepubliceerd.

5. In de onderhavige richtsnoeren geeft het college aan welke criteria het hanteert bij de beoordeling of een aanbieder de in artikel 24 BOHT genoemde informatie op genoegzame wijze bekend heeft gemaakt.

Volledigheidshalve wordt opgemerkt dat artikel 10 BOHT, waarin ook ten aanzien van de aanbieder van huurlijnen met aanmerkelijke marktmacht (zijnde KPN), is bepaald dat deze informatie over bepaalde onderwerpen op genoegzame wijze bekend dient te maken, niet binnen de reikwijdte van deze richtsnoeren valt.

Wettelijk kader

6. In het BOHT worden, op grond van artikel 7.1 van de Telecommunicatiewet (hierna: Tw), regels gesteld ter uitvoering van de ONP Kaderrichtlijn¹ en de daarmee samenhangende richtlijnen, waarbij in dit geval met name wordt gewezen op de ONP Spraakrichtlijn². In artikel 11, eerste lid, van de ONP Spraakrichtlijn is bepaald dat de nationale regelgevende instanties met name toezien op de heldere en nauwkeurige wijze van bekendmaking van de tarieven voor eindgebruikers, van de standaard voorwaarden, van de minimum contractperiode en van de voorwaarden voor vernieuwing van contracten. Meer in het algemeen dienen de lidstaten ervoor te zorgen dat de aanbieders ten behoeve van de consumenten toereikende en actuele informatie bekendmaken over de toe-

gang tot en het gebruik van hun diensten. Artikel 7.1 van de Tw j° artikel 24 BOHT voorziet in de nationale uitvoering van voornoemde bepaling. 7. In artikel 24 BOHT is bepaald dat aanbieders op genoegzame wijze informatie bekendmaken over de voorwaarden voor de toegang tot en het gebruik van hun netwerken en/of diensten. Van deze informatie maakt in ieder geval deel uit informatie over:

- a. de tarieven;
- b. de algemene voorwaarden die de aanbieder hanteert;
- c. de minimale periode waarvoor een overeenkomst wordt aangegaan, en
- d. de voorwaarden voor vernieuwing van overeenkomsten.

8. Het geven van invulling aan de uitleg van een wettelijk voorschrift dat een bestuursorgaan gebruikt in de uitoefening van zijn bevoegdheden, is op grond van artikel 1:3, derde lid, van de Algemene wet bestuursrecht een beleidsregel. De onderhavige richtsnoeren zijn, zoals hierboven reeds vermeld, bedoeld om aan te geven op welke wijze het college zijn bevoegdheden op grond van artikel 7.1 j° artikel 15.1, derde lid, van de Tw, j° artikel 24 BOHT zal gaan invullen en toepassen. Voorts zullen deze richtsnoeren dienen om aan te geven welke invulling het college in het vervolg zal geven aan de term 'op genoegzame wijze bekendmaken'.

Voorgenomen handelwijze

9. Het doel van de in artikel 24 BOHT opgenomen verplichting om in ieder geval de in dit artikel genoemde informatie op genoegzame wijze bekend te maken, is:

- I. dat eindgebruikers te allen tijde kunnen beschikken over toereikende en actuele informatie omtrent het gebruik van en de toegang tot openbare telecommunicatiediensten en -netwerken;
- II. dat eindgebruikers die reeds een dienst afnemen bij een bepaalde aanbieder, zich aldus op de hoogte kunnen stellen van de informatie die geldt voor de dienst die zij afnemen. Daarnaast moeten eindgebruikers die

van plan zijn een bepaalde dienst te gaan afnemen, zich op de hoogte kunnen stellen van de voorwaarden waartegen de verschillende aanbieders deze dienst aanbieden, zodat zij op basis van deze informatie een keuze kunnen maken om een dienst af te gaan nemen bij een bepaalde aanbieder.

10. Eindgebruikers moeten niet alleen kunnen beschikken over de actuele informatie, maar ook over de informatie dat wijzigingen doorgevoerd zullen worden.

11. Het college is voornemens om zijn toezichthoudende bevoegdheid in de zin van artikel 15.1, derde lid van de Tw j° artikel 24 BOHT met name toe te passen aan de hand van klachten of geschillen over het niet op genoegzame wijze bekendmaken door een aanbieder van de informatie ex artikel 24 BOHT.

12. Op basis van een klacht of geschil als bovenbedoeld, zal het college onderzoeken of de klacht gegrond is en ambtshalve optreden gewenst is. Ter toetsing zal daarbij gelden of de in artikel 24 BOHT bedoelde informatie op genoegzame wijze is bekendgemaakt.

Op genoegzame wijze bekendmaken

13. Aan het begrip 'op genoegzame wijze bekendmaken' is noch in de Tw, noch in het BOHT, enige uitleg gegeven. In het navolgende zal het college aangeven hoe dit begrip naar zijn mening, in het kader van de toepassing van artikel 24 van het BOHT, dient te worden ingevuld.

14. Eindgebruikers dienen in beginsel op individuele basis in kennis te worden gesteld over de informatie ex artikel 24 BOHT. Het college realiseert zich echter dat dit niet in alle gevallen werkbaar zal zijn. Het informeren van afnemers van mobiele pre-paid diensten zal bijvoorbeeld niet altijd mogelijk zijn, aangezien de aanbieder niet altijd beschikt over de adresgege-

vens van deze afnemer. In dat geval ligt het informeren van eindgebruikers over deze informatie op een meer generieke wijze voor de hand, afgestemd op de in het belang getroffen doelgroep.

15. Het college acht het van belang dat aanbieders de informatie met betrekking tot de minimale periode waarvoor een overeenkomst kan worden aangegaan en de voorwaarden voor vernieuwing van overeenkomsten, opnemen in hun algemene voorwaarden. Deze informatie is in dit geval op genoegzame wijze bekendgemaakt als de algemene voorwaarden op genoegzame wijze bekend zijn gemaakt.

16. Voor wat betreft de bekendmaking van de algemene voorwaarden sluit het college zich aan bij hetgeen hierover is bepaald in het Burgerlijk Wetboek, namelijk dat algemene voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst door de aanbieder aan de afnemer ter hand worden gesteld of dat, indien overhandiging redelijkerwijs niet mogelijk is, aan de afnemer bekend wordt gemaakt waar de algemene voorwaarden ter inzage liggen en dat de algemene voorwaarden op diens verzoek en op kosten van de aanbieder aan hem zullen worden toegezonden.

17. Bij bekendmaking van informatie ex artikel 24 BOHT zal het college bij zijn beoordeling of het de informatie op genoegzame wijze kenbaar gemaakt acht, de volgende aspecten laten meewegen.

a. Het college acht het van belang dat eindgebruikers telefonisch informatie ex artikel 24 BOHT kunnen opvragen en dat de aanbieder deze informatie op verzoek kosteloos toestuurft of telefonisch verstrekt.

b. In geval van wijzigingen in de informatie ex artikel 24 BOHT kan deze wijziging bijvoorbeeld bekend worden gemaakt via informatie op of bij de nota of via een mailing of via

een verspreidingsvorm, waarmee een zo groot mogelijk publiek bereikt wordt. Eindgebruikers, of een deel daarvan, kunnen bijvoorbeeld geïnformeerd worden via overige, voor hen bereikbare, communicatiemiddelen als SMS, e-mail of websites.

c. Om de informatie toereikend te laten zijn, zou een aanbieder een wijziging een redelijke termijn voor de wijziging ingaat, bekend moeten maken. In dat verband lijkt het college in het algemeen met betrekking tot wijziging van tarieven, een termijn van twee weken gebruikelijk. Deze termijn geeft de eindgebruiker voldoende tijd om te reageren op de door de aanbieder aangebrachte wijziging. Afhankelijk van de ingrijpendheid van de wijziging kan het college in het individuele geval beslissen dat een andere termijn redelijk is.

Publicatie en inwerkingtreding

18. Deze richtsnoeren zullen in de Staatscourant worden gepubliceerd.

19. Deze richtsnoeren treden in werking met ingang van de tweede dag na publicatie ervan in de Staatscourant.

*Het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit, namens het college,
J.C. Arnbak, voorzitter.*

¹ Richtlijn van 28 juni 1990 (90/387/EEG) betreffende de totstandbrenging van de interne markt voor de telecommunicatiediensten door middel van de tenuitvoerlegging van Open Network Provision (ONP), PbEG 1990, L 192.

² Richtlijn van 26 februari 1998 (98/10/EG) inzake de toepassing van Open Network Provision (ONP) op spraaktelefonie en inzake de universele telecommunicatiedienst in een door concurrentie gekenmerkt klimaat, PbEG 1998, L 101.