



ACM Beleidsregel kenbaarheid van internetsnelheden

De Autoriteit Consument en Markt

Gelet op de artikelen 15.1, derde lid, 15.2 en 15.4 van de Telecommunicatiewet, de artikelen 4, eerste lid onder d, en 5 van de op grond van artikel 114 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie vastgestelde verordening van het Europees parlement en de Raad van de Europese Unie betreffende open internettoegang en artikel 4:81 van de Algemene wet bestuursrecht,

Besluit:

EERSTE AFDELING – BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1. Begrippen

In deze beleidsregel wordt verstaan onder:

- ACM*: de Autoriteit Consument en Markt, genoemd in artikel 2, eerste lid, van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt;
- Download- en uploadsnelheid*: de download- en uploadsnelheid als bedoeld in de netneutraliteitsverordening;
- Aanbieder van een internettoegangsdienst*: een aanbieder van een internettoegangsdienst als bedoeld in de netneutraliteitsverordening;
- Netneutraliteitsverordening*: de op grond van artikel 114 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie vastgestelde verordening van het Europees parlement en de Raad van de Europese Unie betreffende open internettoegang.

TWEDE AFDELING – INTERNETSNELHEID OP VASTE NETWERKEN

Artikel 2. Minimale download- en uploadsnelheid op vaste netwerken

- De ACM verstaat het volgende onder de minimale snelheid: de snelheid die een internettoegangsdienst te allen tijde moet kunnen behalen.
- Naar het oordeel van de ACM mag de gemeten snelheid nooit onder de minimumsnelheid liggen, behalve als de situatie zoals beschreven in artikel 7.1a van de Telecommunicatiewet zich voordoet.

Artikel 3. Normaliter beschikbare download- en uploadsnelheid op vaste netwerken

- De ACM verstaat het volgende onder de normaliter beschikbare snelheid: de snelheid die een internettoegangsdienst in de praktijk behaalt op een willekeurig moment van de dag.
- Naar het oordeel van de ACM moet de normaliter beschikbare snelheid ten minste worden gerealiseerd in acht van de tien metingen van een internettoegangsdienst die een eindgebruiker in één week uitvoert. Hierbij oordeelt de ACM dat de metingen gelijkmatig moeten worden verspreid over minimaal drie dagen in deze week en dat de metingen op elk moment van de dag moeten kunnen worden uitgevoerd, maar dat er niet meer dan één meting per uur wordt meegeteld.

Artikel 4. Maximale download- en uploadsnelheid op vaste netwerken

- De ACM verstaat het volgende onder de maximumsnelheid: de hoogst haalbare snelheid die een internettoegangsdienst daadwerkelijk kan leveren binnen het afgesloten abonnement.
- Naar het oordeel van de ACM wordt tenminste 90% van de maximumsnelheid bij één van de tien metingen die een eindgebruiker in één week uitvoert gerealiseerd. Hierbij oordeelt de ACM dat de metingen gelijkmatig moeten worden verspreid over minimaal drie dagen in deze week en dat de metingen op elk moment van de dag moeten kunnen worden uitgevoerd, maar dat er niet meer dan één meting per uur wordt meegeteld.



DERDE AFDELING – INTERNETSNELHEID OP MOBIELE NETWERKEN

Artikel 5. Geraamde maximale download- en uploadsnelheid op mobiele netwerken

Naar het oordeel van de ACM is de geraamde maximumsnelheid de hoogst haalbare snelheid die een internettoegangsdienst daadwerkelijk kan leveren binnen het afgesloten abonnement.

VIERDE AFDELING – VASTE EN MOBIELE NETWERKEN

Artikel 6. Geadverteerde download- en uploadsnelheid op vaste en mobiele netwerken

1. De ACM verstaat het volgende onder de geadverteerde snelheid: de snelheid die aanbieders van internettoegangsdiensten gebruiken in hun commerciële communicatie.
2. Naar het oordeel van de ACM ligt de geadverteerde snelheid bij vaste netwerken niet hoger dan de maximale snelheid die normaal in het betreffende netwerk geboden kan worden.
3. Naar het oordeel van de ACM ligt de geadverteerde snelheid bij mobiele netwerken niet hoger dan de geraamde maximumsnelheid als bedoeld in artikel 5.
4. Naar het oordeel van de ACM dient de aanbieder van een internettoegangsdienst bij de geadverteerde download- en uploadsnelheid voor mobiele netwerken aan te geven dat de daadwerkelijk beschikbare snelheid kan afwijken van de geadverteerde snelheid.

Artikel 7. Uitdrukking snelheden

De ACM is van oordeel dat de in artikel 4 van de netneutraliteitsverordening genoemde snelheden moeten worden uitgedrukt in Mbit/s of Gbit/s.

Artikel 8. Informatie over metingen

De ACM is van oordeel dat de aanbieder van een internettoegangsdienst eindgebruikers op de website duidelijk en begrijpelijk informatie moet verstrekken over de wijze waarop de metingen bedoeld in deze beleidsregel kunnen worden uitgevoerd.

VIJFDE AFDELING – SLOTBEPALINGEN

Artikel 9. Citeertitel

Dit besluit wordt aangehaald als: Beleidsregel kenbaarheid internetsnelheden.

Artikel 10. Inwerkingtreding

1. Dit besluit wordt met toelichting in de Staatscourant geplaatst.
2. Dit besluit treedt in werking met ingang van 1 januari 2018 ten aanzien van contracten die na de dag van publicatie van de beleidsregel worden gesloten tussen eindgebruikers en een aanbieder van een internettoegangsdienst.
3. Dit besluit treedt in werking met ingang van 1 maart 2018 ten aanzien van contracten die op of voor de dag van publicatie van de beleidsregel zijn gesloten tussen eindgebruikers en een aanbieder van een internettoegangsdienst.

Den Haag, 23 november 2017

*De Autoriteit Consument en Markt,
C.A. Fonteijn
F.J.H. Don
C.M.L. Hijmans van den Bergh*



TOELICHTING BELEIDSREGEL INTERNETSNELHEDEN

Algemeen

Achtergrond

Op 30 april 2016 is de netneutraliteitsverordening van toepassing geworden.¹ Artikel 4 van deze verordening bevat maatregelen inzake transparantie met het oog op open-internettoegang. Artikel 4, eerste lid onder d, bepaalt dat aanbieders van internettoegangsdiensten ervoor zorgen dat in alle contracten die internettoegangsdiensten omvatten ten minste wordt opgenomen:

“Een duidelijke en begrijpelijke uitleg over de minimale, de normaliter beschikbare, de maximale en de geadverteerde download- en uploadsnelheid van de internettoegangsdiensten in geval van vaste netwerken, dan wel de geraamde maximale en geadverteerde download- en uploadsnelheid van internettoegangsdiensten in geval van mobiele netwerken, en over de wijze waarop aanzienlijke afwijkingen van de respectieve geadverteerde download- en uploadsnelheden de in artikel 3, lid, vastgelegde rechten van de eindgebruikers kunnen beïnvloeden”.

Op 30 augustus 2016 heeft BEREC² Guidelines vastgesteld.³ Deze Guidelines zijn vastgesteld met het oog op de consistente toepassing van de netneutraliteitsverordening en gaan over de uitvoering van de verplichtingen uit de verordening. Met deze wetsinterpreterende beleidsregel geeft de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) een nadere invulling aan de verschillende internetsnelheden die zijn genoemd in artikel 4, eerste lid onder d, van de netneutraliteitsverordening.

Doel beleidsregel en verhouding met de netneutraliteitsverordening

De netneutraliteitsverordening is rechtstreeks van toepassing. Dat heeft als gevolg dat aanbieders van internettoegangsdiensten sinds de inwerkingtreding van de verordening zijn gehouden aan de bepalingen uit de verordening. Het doel van deze beleidsregel is om duidelijkheid te geven over de verschillende internetsnelheden die in de netneutraliteitsverordening worden genoemd. Hierdoor weten aanbieders van internettoegangsdiensten en eindgebruikers welke invulling de ACM geeft aan de verschillende begrippen.

Toezicht en handhaving

Conform artikel 18.2a van de Telecommunicatiewet (hierna: Tw) is de ACM de nationale regelgevende instantie in de zin van de netneutraliteitsverordening. Artikel 5 van de verordening bepaalt dat de nationale regelgevende instanties nauwlettend toezicht houden op en zorgen voor de naleving van artikel 4 van de verordening. Op grond van artikel 15.1, derde lid, van de Tw is de ACM belast met het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de netneutraliteitsverordening.

Uitvoeringsaspecten voor aanbieders van internettoegangsdiensten

Op grond van de netneutraliteitsverordening moeten aanbieders van internettoegangsdiensten bij vaste netwerken een duidelijke en begrijpelijke uitleg geven over (1) de minimale, (2) de normaliter beschikbare, (3) de maximale en (4) de geadverteerde download- en uploadsnelheid van de internettoegangsdiensten. Bij mobiele netwerken moeten aanbieders van internettoegangsdiensten een duidelijke en begrijpelijke uitleg geven van (1) de geraamde maximale en (2) geadverteerde download- en uploadsnelheid van internettoegangsdiensten. Met deze beleidsregel geeft de ACM een nadere invulling aan deze verschillende begrippen. Voor aanbieders van internettoegangsdiensten heeft dit tot gevolg dat zij mogelijk hun commerciële communicatie hierop moeten aanpassen. Op grond van artikel 4 van de verordening moeten aanbieders van internettoegangsdiensten in de contracten een duidelijke en begrijpelijke uitleg geven over het bovenstaande. De snelheden die staan genoemd in artikel 4, eerste lid onder d, behoren in ieder geval tot de voornaamste kenmerken van de dienst als bedoeld in artikel 6:230m, eerste lid, onder a van het Burgerlijk Wetboek en ingeval van verkoop op afstand, zoals via internet, dient deze informatie dus duidelijk en begrijpelijk te worden verstrekt voordat men is gebonden aan een overeenkomst.⁴

¹ Verordening 2015/2120 van het Europees parlement en de Raad van 25 november 2015.

² Body of European Regulators of Electronic Communications.

³ BEREC Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules (BoR (16) 127).

⁴ In dit kader zijn de verplichtingen van internetaanbieders op grond van de Consumer Rights Directive, de Unfair Commercial Practices Directive, de e-Commerce Directive en de BEREC Guidelines on Transparency in the scope of Net Neutrality, BOR (11) 67 ook van belang.



Metingen

In aanvulling op bestaande regelgeving over tekortkomingen in de nakoming bepaalt artikel 4, vierde lid, van de netneutraliteitsverordening kort gezegd dat elke voortdurende of regelmatig voorkomende significante discrepantie tussen de werkelijke prestaties van de internettoegangsdiens ten aanzien van snelheid en de prestaties die de aanbieder van de internettoegangsdiens heeft aangegeven in zijn contracten, wordt beschouwd als een tekortkoming in de nakoming. Dit met het oog op het activeren van de rechtsmiddelen waarover de consument conform het nationale recht beschikt. De netneutraliteitsverordening stelt hierbij als eis dat de betreffende feiten zijn vastgesteld volgens een door de nationale regelgevende instantie gecertificeerd toezichtsmechanisme. Op het moment van vaststelling van deze beleidsregel is een dergelijk gecertificeerd meetsysteem er nog niet. De ACM vindt het wenselijk dat eindgebruikers hun internetverbinding goed kunnen meten. Dat er nog geen gecertificeerd meetsysteem is, betekent niet dat eindgebruikers geen metingen van hun internetsnelheid kunnen doen. Ook zonder gecertificeerd meetsysteem zijn eindgebruikers in staat om dergelijke metingen te doen. Bij het uitvoeren van deze metingen acht de ACM het volgende van belang.

De eindgebruiker moet bij het meten van zijn vaste internettoegang vanaf zijn eigen apparaat de meting uitvoeren met een bedrade verbinding. In het geval van het meten van een mobiele verbinding moet de Wi-Fi verbinding eerst worden uitgezet voordat de meting wordt gestart. Bij het door de eindgebruiker laten meten van de internetsnelheid kan het voorkomen dat de meting wordt beïnvloed door onder andere:

- a. het hebben van eigen verkeer dat tegelijkertijd over dezelfde verbinding gaat (cross traffic); en
- b. verouderde hard- en software.

Het is niet gewenst dat de meting wordt beïnvloed door voornoemde aspecten. Eindgebruikers moeten er dan ook zorg voor dragen dat voornoemde omstandigheden zich niet voordoen.

Ten aanzien van de rechtsbescherming van eindgebruikers zijn de bepalingen uit de Tw van belang. In de Tw is bijvoorbeeld opgenomen dat de aanbieder van een internettoegangsdiens abonnees compenseert bij bepaalde storingen in zijn netwerk (artikel 7.1a van de Tw).

Consultatie

De ACM heeft het concept van deze beleidsregel ter consultatie voorgelegd. De concept beleidsregel is gepubliceerd op de website van de ACM.

Op de consultatie van het concept van de beleidsregel zijn reacties ontvangen van CAIW, KPN, de aanbieders verenigd in NLConnect, Tele2, T-Mobile en VodafoneZiggo en M7group SA. Met de zienswijzen van deze partijen is in de beleidsregel en toelichting waar mogelijk rekening gehouden. Daarnaast heeft de ACM op een aantal punten de toelichting verduidelijkt of heeft zij bepalingen in de beleidsregel zelf aangescherpt. Hieronder volgt op hoofdlijnen commentaar en verduidelijking naar aanleiding van de reacties en de verwerking daarvan.

Netneutraliteitsverordening

Voor zover de inhoud van de reacties tot gevolg zouden hebben dat afgeweken zou moeten worden van de inhoud van de netneutraliteitsverordening, merkt de ACM het volgende op. Met deze beleidsregel geeft de ACM een nadere invulling aan de verschillende internetsnelheden die zijn genoemd in artikel 4, eerste lid onder d, van de netneutraliteitsverordening. Dat betekent dat de inhoud van de netneutraliteitsverordening hierbij leidend is.

Begrippen

In de definitie van het begrip "aanbieder van een internettoegangsdiens" is de verwijzing naar de BEREC Guidelines geschrapt, omdat de Guidelines geen nadere uitleg geven van dit begrip.

Storingen

Ten aanzien van artikel 2, tweede lid, van de beleidsregel geven aanbieders aan dat de verwijzing naar artikel 7.1a van de Tw eraan voorbij gaat dat een netwerkstoring niet tot een volledige dienstonderbreking hoeft te leiden, maar zich ook kan manifesteren in een vorm waarbij de dienst gedeeltelijk beschikbaar blijft. In de praktijk kan dit volgens aanbieders bijvoorbeeld leiden tot een vertraging van de internettoegangsdiens, zonder dat sprake is van een volledige dienstonderbreking. Om die reden stellen aanbieders voor om de verwijzing naar artikel 7.1a van de Tw te schrappen. Aanbieders stellen voor om hierbij uit te gaan van netwerkstoringen die bekend gemaakt zijn door de aanbieder van een internettoegangsdiens. De ACM ziet geen aanleiding om de beleidsregel op dit punt aan te passen. De



ACM vindt het van belang om aan te sluiten bij de storings zoals bedoeld in artikel 7.1a van de Tw. In dat artikel wordt kort gezegd duidelijk gemaakt in welke situaties eindgebruikers compensatie krijgen. Door hierbij aan te sluiten wordt ervoor gezorgd dat de norm hetzelfde is.

Metingen gelijkmatig verdelen

Ten aanzien van artikel 3, tweede lid, en artikel 4, tweede lid, van de beleidsregel geven aanbieders aan dat het gevolg van deze formulering kan zijn dat eindgebruikers de meeste metingen op één specifieke dag doen, terwijl een bepaalde spreiding van de metingen wordt beoogd. De ACM deelt dit standpunt en heeft de formuleringen van artikel 3, tweede lid, en artikel 4, tweede lid, aangescherpt. Hierdoor wordt duidelijk dat de metingen gelijkmatig moeten worden verdeeld over minimaal drie dagen. De ACM ziet geen aanleiding om dit te beperken tot drie dagen.

Ten aanzien van de artikelen 3 en 4 wordt ook de opmerking gemaakt dat het meer in het belang van de eindgebruiker lijkt om een afspraak te maken over de mogelijke afwijking van de snelheidsindicatie met de snelheid die pas na levering volgens de respondent objectief vast te stellen. Naar aanleiding hiervan merkt de ACM op dat dit niet conform de netneutraliteitsverordening is. Aanbieders moeten in de contracten een duidelijke en begrijpelijke uitleg geven van de verschillende internetsnelheden en deze informatie moet voor het sluiten van de overeenkomst ook aan eindgebruikers kenbaar zijn gemaakt voordat eindgebruikers gebonden zijn aan de overeenkomst. Dit volgt uit voetnoot 30 bij randnummer 131 van de BEREC Guidelines. Daarin staat: *“NRAs should note that ISPs are under obligation to provide information to consumers before being bound by the contract under other EU instruments: the Consumer Rights Directive [...]”*

Minimale snelheid

Ten aanzien van artikel 2 wordt de opmerking gemaakt dat aanbieders door deze definitie mogelijk gaan kiezen voor het communiceren van een zeer lage minimale snelheid. In dit kader merkt de ACM op dat het aanbieders vrij staat om te bepalen welke minimale snelheid zij willen communiceren. Het is wel van belang dat deze minimale snelheid juist is en op een duidelijke en begrijpelijke manier wordt bekendgemaakt aan eindgebruikers.

Geadverteerde snelheid

In artikel 6, tweede lid, is verduidelijkt dat de geadverteerde snelheid niet hoger mag liggen dan de maximumsnelheid die normaal in een netwerk geboden kan worden.

Van toepassing op alle contracten

Uit de reacties op de consultatie blijkt dat er onduidelijkheid is over de contracten waarop de beleidsregel van toepassing is. De ACM merkt op dat hierbij wordt aangesloten bij de werking van de netneutraliteitsverordening en hetgeen hierover is opgemerkt in de Guidelines. In randnummer 134 van de Guidelines staat hierover het volgende:

“Articles 4(1), 4(2) and 4(3) apply to all contracts regardless of the date the contract is concluded or renewed.”

Dit heeft tot gevolg dat de beleidsregel van toepassing is op alle contracten, ongeacht de datum waarop een contract is gesloten of hernieuwd.

Implementatietermijn

Aanbieders geven aan graag een implementatietermijn te willen. De ACM acht dit ook redelijk. Naar aanleiding hiervan heeft de ACM in artikel 10, tweede lid, van de beleidsregel bepaald dat de beleidsregel op een later tijdstip in werking treedt. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen (1) contracten die na de dag van publicatie van de beleidsregel nog niet zijn gesloten tussen aanbieders van een internettoegangsdienst en eindgebruikers en (2) dergelijke contracten die op of voor de dag van publicatie van de beleidsregel al wel zijn gesloten. Bij de eerste categorie geldt dat de beleidsregel in werking treedt met ingang van 1 januari 2018. Bij de tweede categorie geldt dat de beleidsregel in werking treedt met ingang van 1 maart 2018. Het aanpassen van contracten van de eerste categorie zal aanbieders minder tijd kosten dan het aanpassen van contracten van de tweede categorie. Om die reden krijgen aanbieders meer tijd voor het aanpassen van contracten van de tweede categorie.

Metingen

Een gedeelte van de reacties heeft betrekking op eventuele gevolgen van een meetsysteem. Bijvoor-



beeld de opmerking dat aanbieders zelf ook controlemetingen moeten kunnen doen om de meting van een eindgebruiker te kunnen verifiëren. De ACM ziet geen aanleiding om de beleidsregel op dit moment op dergelijke punten aan te passen. Het is naar het oordeel van de ACM te voorbarig om over eventuele gevolgen van een meetsysteem iets op te nemen in deze beleidsregel, aangezien er nog geen gecertificeerd meetsysteem is.

Artikelsgewijs

Artikel 2

In artikel 2 wordt uiteengezet wat de ACM verstaat onder de minimale download- en uploadsnelheid bij vaste netwerken. De minimale snelheid geldt naar het oordeel van de ACM als ondergrens: de gemeten snelheid mag niet lager zijn dan de minimumsnelheid, behalve in situaties zoals omschreven in artikel 7.1a van de Tw.

Artikel 3

In het eerste lid van artikel 3 wordt uiteengezet wat de ACM verstaat onder de normaliter beschikbare download- en uploadsnelheid bij vaste netwerken. In het tweede lid van artikel 3 staat beschreven wanneer deze snelheid naar het oordeel van de ACM ten minste moet worden gerealiseerd. Doorgaans laat de gemeten internetsnelheid in de praktijk fluctuaties zien. Hierdoor verwacht de ACM niet dat aanbieders van internettoegangsdiensten op ieder moment de snelheid kunnen bieden die zij in hun aanbod vermelden. Wel verwacht de ACM dat de aanbieder deze snelheid realiseert in ten minste acht van de tien metingen die een eindgebruiker in één week uitvoert. Hierbij geldt naar het oordeel van de ACM dat de metingen gelijkmatig moeten worden verspreid over minimaal drie dagen in deze week en dat de metingen op elk moment van de dag moeten kunnen worden uitgevoerd, maar dat er per uur niet meer dan één meting wordt meegeteld. Met de bepaling dat er per uur maar één meting mag worden meegeteld, wordt voorkomen dat een incidentele storing de aanbieder te zwaar wordt aangerekend. Hiermee wordt geborgd dat de metingen die de eindgebruiker doet een gedegen afspiegeling zijn van de snelheid die wordt aangeboden.

Artikel 4

Het eerste lid van artikel 4 geeft aan wat de ACM verstaat onder de maximale download- en upload-snelheid bij vaste netwerken. De aanbieder van internettoegangsdiensten is naar het oordeel van de ACM niet verplicht de geleverde snelheid te limiteren tot de maximale snelheid.

Het tweede lid van artikel 4 geeft aan wanneer deze snelheid volgens de ACM moet worden behaald. Tenminste 90% van de maximumsnelheid moet volgens de ACM worden gerealiseerd bij minstens één van de tien metingen die een eindgebruiker in één week uitvoert. Hierbij is ervoor gekozen om te bepalen dat 90% van de maximumsnelheid moet worden behaald, omdat de snelheid doorgaans fluctueert en redelijkerwijs niet van aanbieders van internettoegangsdiensten kan worden verwacht dat zij bij minstens één van de tien metingen in één week de maximumsnelheid volledig realiseren. Ten aanzien van de metingen geldt volgens de ACM verder dat de metingen gelijkmatig moeten worden verspreid over minimaal drie dagen in een week. De metingen kunnen op elk moment van de dag worden uitgevoerd en er wordt niet meer dan één meting per uur meegeteld.

Artikel 6

Artikel 6 geeft aan wat de ACM verstaat onder de geadverteerde download- en uploadsnelheid voor vaste en mobiele netwerken. De aanbieder van internettoegangsdiensten is vrij om te bepalen met welke snelheid hij adverteert, maar de geadverteerde snelheid mag naar het oordeel van de ACM niet hoger zijn dan de maximale snelheid die normaal in een netwerk geboden kan worden. De geadverteerde snelheid gebruiken aanbieders van internettoegangsdiensten in hun commerciële communicatie en contracten. Onder commerciële communicatie verstaat de ACM in ieder geval de uitingen op de websites van de aanbieder en de advertenties van de aanbieder.

De ACM is van oordeel dat de aanbieder van een internettoegangsdienst bij de geadverteerde download- en uploadsnelheid voor mobiele netwerken dient aan te geven dat de daadwerkelijk beschikbare snelheid kan afwijken van de geadverteerde snelheid. Dergelijke afwijkingen kunnen voorkomen, omdat bijvoorbeeld de snelheid afhankelijk is van de drukte op het mobiele netwerk en van waar de eindgebruiker zich bevindt.



Artikel 8

Om goede meetresultaten te waarborgen is de ACM van oordeel dat de aanbieder van een internettoegangsdienst eindgebruikers duidelijke informatie moet geven over de wijze waarop de metingen bedoeld in deze beleidsregel kunnen worden uitgevoerd. Hiermee wordt voorkomen dat eindgebruikers metingen op bepaalde wijzen oneigenlijk beïnvloeden. De ACM acht in dit kader de volgende informatie in ieder geval relevant voor eindgebruikers:

1. Dat de eindgebruiker bij het meten van zijn vaste internettoegang vanaf zijn eigen apparaat de meting moet uitvoeren met een bedrade verbinding;
2. Dat de eindgebruiker bij het meten van een mobiele verbinding de Wi-Fi verbinding eerst moet uitzetten voordat de meting wordt gestart.
3. Dat de meting kan worden beïnvloed door:
 - a. het hebben van eigen verkeer dat tegelijkertijd over dezelfde verbinding gaat (cross traffic); en
 - b. verouderde hard- en software.
4. Hoe de eindgebruiker de in het vorige nummer genoemde invloeden kan beperken.

Het is naar het oordeel van de ACM niet gewenst dat de meting wordt beïnvloed door voornoemde aspecten. De ACM vindt het daarom van belang dat eindgebruikers ervoor zorg dragen dat voornoemde omstandigheden zich niet voordoen.