

Reactie op consultatie

Datum
30 september 2010

Aan
Ministerie van Economische Zaken
Van
Consumentenbond
Doorkiesnummer
070-4454374
Onderwerp
Consultatie betreffende de wijziging van
de Regeling universele dienstverleners
en eindgebruikersbelangen

Geachte mevrouw Van der Hoeven,

Met belangstelling heeft de Consumentenbond (CB) kennis genomen van de voorgestelde wijziging van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen, ten behoeve van het (beter) beschermen van consumenten tegen misleidende SMS-diensten. De CB pleit al langer voor maatregelen om misleiding van consumenten te voorkomen en bestrijden en is verheugd dat het Ministerie van Economische Zaken nu komt met voorstellen hiertoe. Deze regeling geeft een goede aanzet tot verbetering van de positie van de consument; de CB juicht invoering van de regeling dan ook van harte toe.

Met betrekking tot een aantal algemene en meer specifieke punten ziet de CB nog mogelijkheden tot aanscherping of verbetering van de regeling.

Algemene opmerkingen:

- De CB staat vierkant achter het voorgestelde besluit dat consumenten niet mogen worden afgesloten als er onenigheid is over (betaling van) een SMS-dienst. Echter, de CB ziet de voorliggende regeling slechts als een onderdeel van de aanpak van misleidende SMS-diensten. Naast deze regeling pleit de CB voor wetgeving om de incassofunctie van telecomprovider namens de SMS-aanbieder beter te reguleren. In een dergelijke regeling moet onder meer worden vastgelegd dat telecomproviders selectief moeten zijn bij het contracteren van SMS-aanbieders, bijvoorbeeld door het instellen van een duidelijke en strenge gedragscode en door het nemen van preventieve maatregelen om contracten met onbetrouwbare aanbieders zoveel mogelijk te voorkomen.
- Daarnaast zou de incassofunctie moeten voorzien in een mogelijkheid tot storneren voor die gevallen waarin de consument de betwiste telefoonrekening al betaald heeft. In veel gevallen zien consumenten namelijk pas dat ten onrechte geld in rekening is gebracht, *nadat* de telefoonrekening al is betaald en *nadat* de standaardperiode voor storneren – relevant bij via automatische incasso betaalde rekeningen – via de bank is verlopen.

Consumentenbond

Dan weet je het.

Enthovenplein 1 Postbus 1000 2500 BA Den Haag
telefoon +31 70 445 45 45 fax +31 70 445 45 96
www.consumentenbond.nl

- De CB constateert dat de voorgestelde regeling geen oplossing lijkt te bieden voor problemen met misleidende SMS-diensten bij een pre-paid aansluiting. De definitie in artikel I, onderdeel A, sub e (“abonnement”) lijkt dit type klanten uit te sluiten. Ook voor deze groep moet er een mogelijkheid tot storneren worden ingesteld, waarbij het onterecht in rekening gebrachte bedrag wordt teruggestort in het beltegoed.

Artikelgewijze opmerkingen:

- **Artikel I, onderdeel A, sub f:** Het onderwerp van de klacht lijkt beperkt te zijn tot contact over de betaalde bedragen. Een klacht kan echter ook gaan over de inhoud of de bruikbaarheid van de SMS-dienst. Graag zien we in de toelichting een opmerking opgenomen dat ook dergelijke klachten uiteindelijk teruggevoerd kunnen tot een klacht over de betaling en dus onder de reikwijdte van dit artikel vallen.
- **Artikel I, onderdeel A, sub g:** De term “eenmalige Premium SMS-dienst” kan in tegenspraak worden gezien met de levering van “één of meerdere Premium SMS-berichten”. De CB geeft de term “kortlopende Premium SMS-dienst” in overweging. Het voorgestelde drempelbedrag van 1 euro lijkt ons redelijk.
- **Artikel 3.4a en artikel 3.4b onder 6b:** Het wetsvoorstel kiest voor een opt-out systeem. De CB geeft de voorkeur aan een opt-in-regime. Dat zou betekenen dat de mogelijkheid voor Premium SMS-diensten bij het aangaan van het contract standaard is geblokkeerd, tenzij de consument deze blokkade opheft.
- **Artikel 3.4a:** Dit artikel legt aan telecomproviders de verplichting op om een mogelijkheid tot het blokkeren van Premium SMS-diensten te bieden. Echter, de verplichting voor de telecomproviders om de consument over de mogelijkheid tot blokkade te informeren is niet in dit artikel opgenomen, terwijl dit evenzeer van belang is. Wat een consument niet kent, kan hij niet gebruiken. De CB pleit er daarom voor de informatieplicht in het artikel te verwerken. Overigens is de verplichting tot informeren wel opgenomen in artikel 3.4b lid 6 onder b, maar dit heeft slechts gevolg voor het al dan niet kunnen opschorten.
- **Artikel 3.4b lid 1:** Het artikel kan gelezen worden alsof, wanneer een klacht is ingediend, nooit meer opgeschort kan worden; zelfs niet als de klacht is afgewezen. Uit de verdere regeling blijkt dat dit niet de intentie is, maar het artikel op zich kan onduidelijkheid opleveren.
- **Artikel 3.4b lid 1:** Het wetsvoorstel gaat ervan uit dat consumenten altijd klagen bij hun telecomprovider. Veel consumenten zullen dit ook daadwerkelijk doen, aangezien de telecomprovider het bedrag voor de SMS-diensten incasseert. Echter, een grote groep consumenten klaagt allereerst bij de SMS-dienstenaanbieder. Eén loket voor klachten is het duidelijkst voor consumenten, en gezien de incassofunctie van de telecomproviders ligt het voor de hand dat zij dit loket vormen. Er zal

extra aandacht moeten worden besteed aan de communicatie van dit principe aan consumenten. De Consumentenbond ziet hier een rol voor zichzelf weggelegd, maar zeker ook voor ConsuWijzer en de telecomproviders zelf.

- **Artikel 3.4b lid 2:**

- De CB is van mening dat klachttermijn van 1 maand te kort is. Wij pleiten ervoor om geen termijn te noemen maar als uitgangspunt te nemen dat een klacht tijdig na het ontdekken ervan ingediend moet worden, analoog aan de regeling voor consumentenkoop in Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek en het algemene contractenrecht.

- Het voorstel is wat de CB betreft onduidelijk over de consequentie(s) als de consument zijn klacht na aflopen van de klachttermijn bij de telecomprovider indient. Heeft dit slechts consequenties voor de opschortingsmogelijkheid of vervallen de rechten van de consument na het verlopen van de termijn? Dat laatste zou een stap terug zijn ten opzichte van bestaande klacht- en verjaringstermijnen en is derhalve zeer ongewenst.

- Het moment van "ontvangst van de factuur" is in de praktijk geen duidelijk criterium. Veel consumenten ontvangen geen factuur meer via de post; steeds vaker wordt de rekening online gepubliceerd. Consumenten zijn zich vaak niet bewust wanneer de rekening wordt gepubliceerd; temeer publicatie zelfs een continu proces kan betreffen.

- Tot slot missen we in dit artikel een termijn voor het afwickelen van de klacht door de aanbieder. Het is weliswaar in belang van de aanbieder om een klacht snel af te wikkelen om tot incassering te kunnen overgaan, maar in de praktijk zien we toch dat consumenten lang moeten wachten op beantwoording en afhandeling van klachten. Een dergelijke termijn brengt een zeker evenwicht in de regeling.

- **Artikel 3.4b lid 4:**

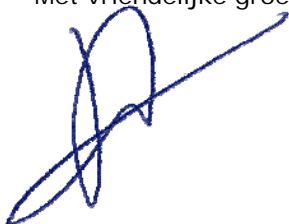
- Dit artikel als zodanig is zonder toelichting niet eenvoudig te begrijpen. De CB pleit voor een duidelijker omschrijving van met name onderdeel b. In ieder geval zou moeten worden toegevoegd dat de verklaring van de consument de specifieke Premium SMS-dienst dient te betreffen en dat de toestemming voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst moet zijn gegeven.

- Op zichzelf is de voorgestelde regeling een verbetering ten opzichte van de huidige situatie. Als consumenten door middel van bijvoorbeeld een glashelder en zakelijk SMS-bericht van de operator bewuster worden gemaakt van de consequenties van het aangaan van het SMS-abonnement, worden de mogelijkheden voor misleiding beperkt. Ook het verplicht opnemen van een voicelog (in voorkomende gevallen) kan helpen. De CB vindt daarom het een gemiste kans dat de verplichting voor het vragen van toestemming aan de consument alleen indirect is opgenomen. Ingevolge het huidige voorstel is het namelijk niet verboden om zonder de toestemming van de consument Premium SMS-diensten aan te bieden, maar heeft dit slechts consequenties voor de opschortmogelijkheid. De werking van de maatregel is hiermee volledig (en onevenredig) afhankelijk van al dan niet klagen door consumenten.

- **Artikel 3.4b lid 6: onder a, b en c.** Ook hier (zie het commentaar bij 3.4b lid 4) geldt dat het niet vermelden van het feit dat bedragen in rekening worden gebracht, slechts leidt tot het niet kunnen opschorten. Bedragen voor SMS-diensten in rekening brengen is derhalve ten principale *we*/ toegestaan, onafhankelijk van de omstandigheid waarin dit gebeurt. Ook deze maatregel zal alleen effect hebben als consumenten ook echt klagen én opschorten. De Consumentenbond stelt voor om na te gaan in hoeverre het wetgevingstechnisch mogelijk is om in een zelfstandige verplichting voor het vermelden van het in rekening brengen van bedragen voor SMS-diensten door telecomproviders te voorzien.

Uiteraard zijn wij graag bereid tot beantwoording van eventuele vragen of om bovenstaande punten nader toe te lichten.

Met vriendelijke groet,



Bart Combée
Directeur