

Tele2 Nederland B.V.  
Postbus 22697  
1100 DD Amsterdam  
Phone +31(0)20 750 10 00  
tele2.nl

4-4-2014 Date

**Tele2 Proprietary**

Kvk Amsterdam 33303418  
Tele2 is een handelsnaam  
van Tele2 Nederland B.V.

# Tele2 reactie op consultatie verzamelwet

**TELE2**

4-4-2014 <sup>Date</sup>

### **Tele2 Proprietary**

Kvk Amsterdam 33303418  
Tele2 is een handelsnaam  
van Tele2 Nederland B.V.

Tele2 reactie op consultatie  
verzamelwet

## **Reactie Tele2 op de consultatie van de verzamelwet**

Tele2 maakt graag gebruik van de gelegenheid te reageren op het wetsvoorstel ter wijziging van de Telecommunicatiewet (hierna: de verzamelwet). Tele2 ziet een aantal belangrijke verbeteringen in de voorgestelde aanpassing van de Telecommunicatiewet. Wij ondersteunen het voorstel van harte en pleiten voor een snelle verdere behandeling van dit voorstel. Tele2 is voorstander van een versnelling ten opzichte van de planning zoals die door het Ministerie is gepresenteerd tijdens het Overlegorgaan Telecom en Post van 1 april j.l.

Tele2 heeft zorgen ten aanzien van twee belangrijke aanpassingen in de verzamelwet: i) de compensatieregeling en ii) het verbod op stilzwijgende verlenging.

Samenvattend stelt Tele2 voor om:

- De compensatieregeling toe te passen op abonnees in plaats van eindgebruikers;
- In de compensatieregeling een wholesale verhaalrecht op te nemen;
- De mogelijkheid van uitzondering op het verbod op stilzwijgende verlenging voor zakelijke eindgebruikers te schrappen. Indien dit onhaalbaar is om ten minste op te nemen dat bij afname van standaarddiensten op basis van standaardcontracten een dergelijke afwijking op het verbod uitgesloten is.

### **1. Compensatieregeling**

- *Wie heeft recht op compensatie?*

In artikel 7.1a Tw wordt het recht op compensatie toegekend aan de eindgebruiker. Hierdoor biedt het voorgestelde artikel de mogelijkheid dat ook de eindgebruiker die slechts (tijdelijk) gebruik maakt van de dienst recht heeft op compensatie. Naar de aard dient artikel 7.1a Tw te worden beperkt tot personen met wie de aanbieder in een contractuele relatie staat. Met andere woorden, uitsluitend de abonnee met wie de aanbieder een overeenkomst heeft dient aanspraak te kunnen maken op compensatie. Het is volgens Tele2 niet wenselijk dat iedere willekeurige gebruiker of toekomstige gebruiker een recht op compensatie heeft. Tele2 stelt daarom voor om het recht op compensatie te beperken tot de abonnee.

- *Ontbreken van wholesale verhaalrecht*

Het wetsvoorstel introduceert in artikel 7.1a Tw een schadevergoedingsregeling voor eindgebruikers. Bij een storing van langer dan 12 uur moet de aanbieder van de elektronische communicatie dienst de eindgebruiker schadeloos stellen.

Tele2 mist in deze bepaling een verhaalrecht in de wholesaleketen. Tele2 is voor de levering van diensten voor een groot gedeelte afhankelijk van haar grootste concurrent, KPN. Als storingen in de wholesalediensten van KPN leiden tot storingen bij klanten van Tele2 ontstaat er een potentieel risico voor Tele2: zij moet klanten dan schadeloos stellen terwijl onzeker is of zij die schade op KPN kan verhalen. Een logische oplossing zou zijn om op voorhand met KPN een passende schadevergoedingsregeling af te spreken. In de meeste markten is het mogelijk om een dergelijke regeling af te spreken met leveranciers. De telecommarkt is echter geen gewone markt, omdat KPN aanmerkelijke marktmacht heeft. Tele2 heeft geen alternatieve mogelijkheden heeft voor veel

Tele2 Nederland B.V.  
Postbus 22697  
1100 DD Amsterdam  
Phone +31(0)20 750 10 00  
tele2.nl

4-4-2014 Date

### **Tele2 Proprietary**

Kvk Amsterdam 33303418  
Tele2 is een handelsnaam  
van Tele2 Nederland B.V.

Tele2 reactie op consultatie  
verzamelwet

van de wholesalediensten die KPN aanbiedt, en is daardoor zeer afhankelijk van KPN. Deze afhankelijkheid vindt vanzelfsprekend zijn weerslag in de onderhandelingspositie van Tele2, en zorgt ervoor dat Tele2 niet in staat is om op evenwichtige basis met KPN te onderhandelen over een passende schadevergoedingsregeling.

Tele2 zou om die reden graag zien dat het wetsvoorstel rekening houdt met deze onevenwichtigheid. Bij voorkeur dient de wet zelf te voorzien in een verhaalrecht van aanbieders bij hun wholesale leveranciers (in het geval deze aanmerkelijke marktmacht hebben). Als alternatief zou ACM een dergelijk wholesale verhaalrecht voor de schadevergoedingsregeling kunnen opleggen in haar marktanalysebesluiten, aan partijen waarvan zij heeft vastgesteld dat ze beschikken over aanmerkelijke marktmacht.

Tele2 verzoekt het Ministerie dit onderwerp in het wetsvoorstel en/of de toelichting daarop te adresseren.

## **2. Opheffen stilzwijgende verlenging**

Ter uitvoering van de motie de Liefde c.s. stelt het Ministerie een wijziging voor van art. 7.2a Tw. Tele2 ondersteunt de gedachte achter deze wijziging van harte. Tele2 maakt zich al jaren hard voor het beslechten van overstapdrempels, en stilzwijgende verlengingen maken het bij uitstek moeilijk voor eindgebruikers om hun contract te beëindigen. Tele2 is dan ook verheugd dat ook eindgebruikers in de zakelijke markt in de nabije toekomst eenvoudiger van aanbieder kunnen wisselen. Tele2 had graag gezien dat dit probleem was opgelost via de weg van zelfregulering, en is teleurgesteld dat de grote inspanningen van zeer veel marktpartijen, ACM en het Ministerie niet tot resultaat hebben mogen leiden.

Artikel 7.2a Tw wordt als volgt gewijzigd:

- a. In het tweede lid, derde volzin, en het derde lid wordt “consument” telkens vervangen door: eindgebruiker.
- b. Onder vernummering van het vierde lid tot vijfde lid wordt na het derde lid een lid ingevoegd, luidende:  
4. Door de eindgebruiker, niet zijnde een consument, en de aanbieder kan worden afgeweken van het tweede lid, derde volzin, en het derde lid.

- *Uitzondering op verbod op stilzwijgende verlenging*

Tele2 is geen voorstander van het maken van een uitzondering op het verbod op stilzwijgende verlenging zoals voorgesteld in lid 4. Tele2 is van mening dat stilzwijgende verlengingen nooit in het voordeel zijn van eindgebruikers, maar alleen in het voordeel van dominante marktpartijen die hun bestaande klantenbase op verkeerde gronden willen vasthouden. Aangezien dergelijke stilzwijgende verlengingen vaak worden gecombineerd met lange opzegtermijnen – waardoor de opzegdatum ver voor de einde contractdatum valt – heeft dit een zeer negatief effect op de concurrentie in de markt. Zakelijke eindgebruikers hoeven maar even druk te zijn met andere bezigheden dan het bijhouden van de einde contractdatum van hun elektronische communicatiediensten, en voor ze het weten zitten ze vast bij hun aanbieder.

4-4-2014 <sup>Date</sup>

**Tele2 Proprietary**

Kvk Amsterdam 33303418  
Tele2 is een handelsnaam  
van Tele2 Nederland B.V.

Tele2 reactie op consultatie  
verzamelwet

Uit pagina zeven van de Memorie van Toelichting blijkt een meer restrictieve lezing van lid 4 dan op het eerste gezicht uit de wettekst blijkt.

Ten eerste lijkt de uitzondering bedoeld te zijn voor grootzakelijke klanten die maatwerkcontracten afnemen, waarbij de zinsnede “met name” dat weer enigszins in twijfel trekt.

“Een dergelijk afwijkend maatwerkcontract kan gelet op de aard van de afgenomen diensten wenselijk zijn, zowel voor de aanbieder van elektronische communicatiediensten als de betreffende zakelijke eindgebruiker. *Met name* grootzakelijke gebruikers zullen op vrijwillige basis dergelijke maatwerkcontracten afsluiten dus gebruik maken van de ruimte die het gewijzigde artikel, in het vierde lid, hiertoe biedt.”

Meteen aansluitend wordt benadrukt dat het nieuwe lid 4 niet bedoeld is voor kleinzakelijke gebruikers, althans niet misbruikt mag worden op een manier dat kleinzakelijke gebruikers alsnog zonder nadrukkelijke instemming worden geconfronteerd met stilzwijgende verlengingen.

“Het is geenszins de bedoeling dat kleinzakelijke gebruikers worden verplicht om gebruik te maken van deze mogelijkheid van een afwijkend contract. De regel is derhalve dat zakelijke gebruikers een contract dat stilzwijgend is verlengd maandelijks kosteloos kunnen opzeggen, tenzij zij vrijwillig anders zijn overeengekomen. Er mag in de gehanteerde algemene voorwaarden niet ten nadele van de zakelijke eindgebruiker worden afgeweken van deze regel.”

Alhoewel Tele2 ziet dat het Ministerie met deze toelichting misbruik van lid 4 tracht te voorkomen, is Tele2 toch bezorgd dat de huidige bewoording van lid 4 zodanig breed is dat het de mogelijkheid biedt voor onwelwillende partijen om het verbod op stilzwijgende verlenging te omzeilen. Ook Tele2 ervaart dat grootzakelijke klanten vaak om maatwerk vragen, wat kan betekenen dat er speciale investeringen worden gedaan die terugverdiend moeten worden met het contract. Tele2 ziet echter niet in waarom dat zou moeten gebeuren via de intransparante weg van stilzwijgende verlenging. Partijen kunnen bijvoorbeeld ook in alle openheid een langere duur van de overeenkomst afspreken om deze maatwerkcontracten mogelijk te maken.

Tele2 is om bovenstaande redenen van mening dat het nieuw voorgestelde lid 4 van art. 7.2a Tw beter geschikt kan worden.

Als er echter per se een uitzondering voor grootzakelijke klanten mogelijk moet zijn, wil Tele2 voorstellen om expliciet op te nemen in de Memorie van Toelichting dat bij afnemers van standaarddiensten met standaardcontracten geen stilzwijgende verlenging mogelijk is. Dit zou in de praktijk dan moeten resulteren in de situatie dat er voor kleinzakelijke gebruikers niet langer sprake is van stilzwijgende verlengingen. Kleinzakelijke gebruikers nemen immers nagenoeg altijd standaarddiensten en standaardcontracten af. Alleen bij maatwerkcontracten zou dan, met nadrukkelijke instemming, anders kunnen worden overeengekomen op basis van lid 4.

Tenslotte is de huidige tekst van de Memorie van Toelichting weinig sturend in de vorm waarin afgeweken mag worden van de standaard van geen stilzwijgende verlenging. Tele2 is met het Ministerie van mening dat dit in ieder geval niet mag gebeuren in de algemene voorwaarden, maar denkt dat als het voorgestelde lid 4 niet wordt ingetrokken, dit verder uitgewerkt dient te worden.