

Den Haag, 8 november 2013

Aantal bijlage(n):

Uw kenmerk:

Ons kenmerk: ACM/DC/2013/205714

Contactpersoon: drs. M.E. Remijnse | signalenDC@acm.nl

Onderwerp: Glasvezel in vraagbundelingsgebieden

Geachte heer/mevrouw,

De investeringen in glasvezelnetwerken en het aanbieden van diensten via deze netwerken (hierna: glasvezeldiensten) gaan niet ongemerkt aan consumenten voorbij. In gebieden waar glasvezel wordt uitgerold worden consumenten actief benaderd om glasvezeldiensten af te nemen. De Autoriteit Consument & Markt (hierna: ACM) merkt dat dit veel vragen oproept bij consumenten, vooral in die gebieden waar een vraagbundelingstraject plaatsvindt.

ACM moedigt investeringen in en concurrentie op (onder meer) glasvezelnetwerken aan.

Tegelijkertijd vindt ACM het zeer belangrijk dat consumenten goed, tijdig en volledig worden geïnformeerd over de glasvezeldiensten die zij kunnen afnemen, zodat zij een weloverwogen en bewuste keuze kunnen maken.

Afgelopen zomer heeft ACM daarom per e-mail bij alle aanbieders van glasvezeldiensten informatie opgevraagd over hun inschrijvingsprocedures, contracten en informatievoorziening aan consumenten. ACM geeft nu met deze brief een vervolg aan haar informatieverzoek.

Met deze brief roept ACM u als aanbieder van glasvezeldiensten op om uw verantwoordelijkheid te nemen voor het op juiste wijze naleven van de geldende regels bij het aanbieden van uw diensten en voor het juist, tijdig en volledig informeren van consumenten.

Bevindingen n.a.v. het informatieverzoek

Bij bestudering van de informatie die ACM van de aanbieders van glasvezeldiensten heeft ontvangen, viel op dat de contracten in een aantal gevallen niet aan de daarvoor geldende regels voldeden. Bovendien kwam uit de informatie een beeld naar voren dat aanbieders niet voldoende aandacht besteden aan de informatievoorziening richting consumenten. De meldingen van consumenten over de verkoop en levering van glasvezeldiensten bevestigen dit; veel meldingen gaan over de onduidelijke, soms onjuiste of onvolledige informatie die de consument van de aanbieder van glasvezeldiensten ontvangt.

Aan welke regels moeten uw contracten voldoen?

De regels waaraan uw contracten voor glasvezeldiensten moeten voldoen, bijvoorbeeld met betrekking tot de bedenkttermijn, zijn afhankelijk van de verkoopmethode(n) die u hanteert. Voor colportage gelden andere regels dan voor bijvoorbeeld de overeenkomst op afstand.

Colportage

Als u gebruik maakt van colportage, dan moet het contract voldoen aan de regels van de Colportagewet. De belangrijkste regels zijn:

- in het contract moet worden gewezen op de bedenkttermijn van 8 dagen,
- het contract moet schriftelijk (ondertekend) worden afgesloten,
- bij het contract moet een (voorbeeld-)opzegbrief worden gevoegd.

Een overzicht van deze en de overige regels betreffende colportage kunt u vinden op de website van ACM¹.

Telemarketing en verkoop via uw website

Als u gebruik maakt van telemarketing, dan moet het contract in ieder geval voldoen aan de regels voor Overeenkomst op Afstand. Daarbij gaat het er vooral om dat u:

- bij aanvang van het gesprek met de consument het commerciële oogmerk van het gesprek duidelijk maakt en,
- uw identiteit vermeldt,

zodat de consument weet welk bedrijf hem belt en waarom.

Ook als consumenten een contract met u sluiten via uw website is sprake van Overeenkomst op Afstand. Voor telemarketing of via een website contracteren gelden nog andere regels. Een overzicht kunt u vinden op onze website².

¹ Zie www.acm.nl/nl/onderwerpen/verkoopmethode/colportage.

² Zie www.acm.nl/nl/onderwerpen/verkoopmethode/telemarketing/verkoop-op-afstand.

Beëindigingsrecht

Naast bovengenoemde regels die van toepassing zijn bij het aangaan van het contract, bent u verplicht zich aan artikel 7.2 van de Telecommunicatiewet te houden bij tussentijdse wijzigingen in het contract, ook wanneer deze wijzigingen vóór de daadwerkelijke levering van de glasvezeldienst plaatsvinden. Dit betekent kortgezegd dat indien u een wijziging aanbrengt in het contract, die niet aantoonbaar in het voordeel is van de consument, u verplicht bent de consument een maand van tevoren hierover te informeren en hem de mogelijkheid te bieden het contract kosteloos te beëindigen. Meer informatie over de regels inzake dit beëindigingsrecht kunt u vinden op onze website³.

Informatie over de leverdatum

Ongeacht de gehanteerde verkoopmethode geldt dat het contract een duidelijke beschrijving moet bevatten van de dienst die u gaat leveren aan de consument. Het moet voor de consument duidelijk zijn waar hij voor tekent en wanneer hij de daadwerkelijke levering van de glasvezeldienst kan verwachten. Daarom is ACM van mening dat het contract een leverdatum moet bevatten.

U moet als aanbieder van glasvezeldiensten de consument bij het afsluiten van het contract duidelijk informeren over:

- het feit dat de levering in verband met een vraagbundelingstraject niet per direct plaatsvindt,
- het moment waarop de consument de levering wel kan verwachten door het vermelden van een leverdatum,
- het feit dat de levering mogelijk helemaal geen doorgang vindt als het percentage beoogde aansluitingen in het vraagbundelingstraject onverhoopt niet gehaald wordt.

Deze informatie moet ook opgenomen worden in het contract. Het moet de consument duidelijk zijn dat hij door instemming met het contract zich voor een duidelijk aangegeven periode verbindt aan één bepaalde aanbieder. Daarnaast moet de consument door de aanbieder tussentijds geïnformeerd worden over de stand van zaken met betrekking tot de verwachte leverdatum.

ACM is zich ervan bewust dat het in vraagbundelingsgebieden voor de aanbieder van glasvezeldiensten niet altijd eenvoudig is om met zekerheid de verwachte levering van de glasvezeldienst te bepalen. Toch dient het contract voor de levering van een glasvezeldienst een concrete leverdatum te bevatten. De aanbieder dient de consument binnen een jaar⁴ na het sluiten van de overeenkomst persoonlijk te informeren of de aanlegbeslissing is genomen en over het wel of niet halen van de overeengekomen leverdatum. Indien de leverdatum niet gehaald wordt en de aanbieder een nieuwe leverdatum vaststelt, kan de consument of akkoord gaan met de gewijzigde leverdatum of de overeenkomst ontbinden. De aanbieder dient de consument blijvend persoonlijk te

³ Zie www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/9942/Beoordelingskader-2010-voor-artikel-72-Tw-beeindigingsrecht-bij-wijziging-overeenkomst.

⁴ Op grond van artikel 6:237 k BW wordt een overeenkomst met een duur van langer dan een jaar vermoed onredelijk bezwarend te zijn.

informereren over het wel of niet halen van de leverdatum, waarbij de consument zo nodig weer de keuze heeft tot wijzigen of ontbinden van de overeenkomst. Het is belangrijk dat de aanbieder de consument tijdig informeert op welke datum de levering van de glasvezeldienst daadwerkelijk gerealiseerd wordt, zodat de consument voldoende tijd heeft om de nodige maatregelen te treffen.

Nieuwe regelgeving in 2014

Tot slot wijzen wij u erop dat met ingang van 13 juni 2014 een aantal regels gaat veranderen door de implementatie van de nieuwe Europese Consumentenrichtlijn. Meer informatie hierover zullen wij te zijner tijd op onze website plaatsen.

Wat zijn uw verantwoordelijkheden?

ACM wijst u erop dat het uw eigen verantwoordelijkheid is ervoor te zorgen dat uw contracten aan de geldende regels voldoen. Indien dit niet het geval is, dan volgt uit de wet dat uw contracten voor wat betreft de colportageovereenkomsten nietig zijn. Bij Overeenkomst op Afstand kan dat afhankelijk van de inbreuk meerdere gevolgen hebben (bijvoorbeeld nietigheid, vernietigbaarheid, ontbinding of verlenging van de bedenktijd).

Daarnaast benadrukt ACM dat het uw verantwoordelijkheid is om de consument, conform de hierboven beschreven regels, volledig, tijdig en juist te informeren over de glasvezeldienst die u gaat leveren. Dit geldt zowel voor de informatie die u de consument geeft bij het aangaan van het contract, als op de informatie die de consument tussentijds van u ontvangt, tot en met het moment van daadwerkelijke levering van de glasvezeldienst.

Wat gaat ACM doen?

ACM ontvangt via ConsuWijzer regelmatig vragen en meldingen over glasvezel. Vanaf nu zal ACM consumenten conform bovenstaande informeren over hun rechten bij het afsluiten van een contract voor glasvezeldiensten in het kader van vraagbundeling, over de geldigheid van contracten en over wat een redelijke termijn is waarop consumenten duidelijkheid moeten krijgen of de aanlegbeslissing is genomen en over het wel of niet halen van de overeengekomen leverdatum. Deze informatie zal ACM binnenkort niet alleen op de website van ConsuWijzer plaatsen, maar ook mededelen aan consumenten die ConsuWijzer benaderen met een vraag of klacht over glasvezel. Daarnaast zal ACM de informatie op haar website www.consuwijzer.nl uitbreiden met feitelijke informatie over glasvezel.

ACM zal de komende periode de mate waarin aanbieders van glasvezeldiensten hun hierboven genoemde verantwoordelijkheid op zich nemen monitoren aan de hand van onder andere het aantal meldingen dat zij ontvangt van consumenten hierover en, indien daartoe aanleiding bestaat, aanbieders aanspreken op hun gedrag.

ACM zal tenslotte binnenkort een nieuwsbericht uitbrengen over haar bevindingen n.a.v. het informatieverzoek over de werkwijze van aanbieders van glasvezeldiensten en het vervolg daarop met deze brief.

Tenslotte

Als alle aanbieders van glasvezeldiensten hun klanten werven volgens de regels en consumenten goed en tijdig informeren, draagt dat bij aan vertrouwen van consumenten in de telecommunicatiemarkten. Dit zorgt op zijn beurt voor meer zekerheid voor investeringen in glasvezelnetwerken, wat de concurrentie en innovatie in telecommunicatiediensten ten goede komt.

Met vriendelijke groet,

Autoriteit Consument en Markt
namens deze,

w.g.

drs. J.G.J. Keetelaar
Directeur Telecom, Vervoer en Post

w.g.

mr. B.C.M. van Buchem
Directeur Consumenten