

Dirkzwager - advocaten en notarissen
Mevrouw mr. N.J. Linssen
Postbus 55
6500 AB NIJMEGEN

Den Haag, 18 mei 2017

Aantal bijlage(n):

Uw kenmerk:

Ons kenmerk: ACM/DC/2017/202903

Contactpersoon: P.M. Boezaard | Peter.Boezaard@acm.nl | (070) 722 20 57

Onderwerp: 16.0790.29 Besluit met betrekking tot het handhavingsverzoek van Voiceworks c.s.

Geachte mevrouw Linssen,

De Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) ontving op 29 juli 2016 uw verzoek¹ om handhavende maatregelen te nemen tegen [VERTROUWELIJK] en [VERTROUWELIJK] (hierna: [VERTROUWELIJK]), vanwege een overtreding van artikel 7.2 van de Telecommunicatiewet. Het verzoek was door u ingediend namens Voiceworks B.V., BLU Telecom B.V., Dean Connect B.V., OneXS Netherlands B.V. en Nox Telecom B.V. (hierna: Voiceworks c.s.).

Bij e-mail² van 30 juli 2016 heeft ACM u bericht dat zij voornemens was om uw aanvraag door te sturen naar [VERTROUWELIJK] met een verzoek om een reactie.

Omdat ACM bij binnenkomst van uw verzoek reeds ambtshalve een onderzoek was gestart naar de wijzigingen die [VERTROUWELIJK] in overeenkomsten heeft doorgevoerd, heeft ACM uw handhavingsverzoek mede bij dit onderzoek betrokken. In uw verzoek hebt u ACM kortweg verzocht tot het opleggen van een last onder dwangsom alsmede tot het opleggen van een boete aan [VERTROUWELIJK] vanwege een of meerdere overtredingen van artikel 7.2 van de Telecommunicatiewet (hierna: Tw).

Vanaf augustus 2016 heeft ACM de wijzigingen die [VERTROUWELIJK] in de overeenkomsten met haar abonnees heeft doorgevoerd in de periode eind 2015 tot en met de eerste helft van 2016 onderzocht.

ACM heeft geconstateerd dat [VERTROUWELIJK] met de mailings van november 2015 en juni/juli 2016 een overtreding heeft begaan van artikel 7.2 van de Tw. De gebreken in de mailings van juni/juli 2016 heeft [VERTROUWELIJK] gerepareerd door aan de betreffende abonnees opnieuw een mailing te sturen met daarin opgenomen de correcte informatie en het recht om de overeenkomst kosteloos te beëindigen.

¹ Brief van 28 juli 2016 met ACM kenmerk: 2016101807.

² E-mail van 30 juli 2016 met kenmerk: 2016405065.

Met betrekking tot de mailing van november 2015 heeft ACM op 31 januari 2017 per brief³ aan [VERTROUWELIJK] haar voornemen tot het opleggen van een last onder dwangsom (hierna: voornemen) kenbaar gemaakt. Een afschrift van het voornemen was bij de brief gevoegd. Het dictum van het voornemen luidde als volgt:

127. ACM legt aan [VERTROUWELIJK] en [VERTROUWELIJK] een last onder dwangsom op met de volgende inhoud. [VERTROUWELIJK] en [VERTROUWELIJK] dienen:

I. De abonnees waarvan de overeenkomst is aangepast op grond van de mailing van oktober/november 2015, of andere mailings van een latere datum met (nagenoeg) gelijklopende inhoud⁴, opnieuw te informeren. Hierbij dient het volgende in acht te worden genomen:

- a. Abonnees worden geïnformeerd over het feit dat de communicatie onvolledig is geweest en dat met de nieuwe communicatie de gebreken worden hersteld;
- b. De doorgevoerde wijzigingen dienen alsnog visueel duidelijk en ondubbelzinnig in de communicatie te worden opgenomen; en
- c. De abonnees dienen visueel duidelijk en ondubbelzinnig geïnformeerd te worden over het feit dat er wijzigingen waren die niet aantoonbaar in hun voordeel waren, welke wijzigingen dit waren, en dat deze wijzigingen hen alsnog het recht geven om gedurende een maand de overeenkomst kosteloos te beëindigen.

II. Bovenstaande communicatie duidelijk zichtbaar op hun websites te publiceren.

III. De abonnees waarvan de overeenkomst is aangepast op grond van de mailing van oktober/november 2015, of andere mailings van een latere datum met (nagenoeg) gelijklopende inhoud⁵, gedurende een maand het kosteloos beëindigingsrecht aan te bieden.

IV. Deze last uiterlijk XX februari 2017 te hebben uitgevoerd. Voor elke dag, gerekend vanaf XX+1 februari 2017, dat [VERTROUWELIJK] en [VERTROUWELIJK] geen uitvoering hebben gegeven aan deze last, zullen [VERTROUWELIJK] en [VERTROUWELIJK] gezamenlijk een dwangsom verbeuren van € 5.000 met een maximum van € 100.000.

V. ACM op uiterlijk XX-1 februari 2017 schriftelijk te informeren over de wijze waarop zij aan deze last hebben voldaan. Hierbij dienen [VERTROUWELIJK] en [VERTROUWELIJK] ook aan te geven naar welke adressen de communicatie is verstuurd.⁶

³ Brief van ACM van 31 januari 2017 met kenmerk: ACM/DC/2017/400460.

⁴ Het betreft hier niet de mailing van juli 2016 omdat [VERTROUWELIJK] en [VERTROUWELIJK] de betreffende abonnees met de communicatie van augustus 2016 opnieuw geïnformeerd hebben en opnieuw het kosteloos beëindigingsrecht hebben aangeboden.

⁵ Het betreft hier niet de mailing van juli 2016 omdat [VERTROUWELIJK] en [VERTROUWELIJK] de betreffende abonnees met de communicatie van augustus 2016 opnieuw geïnformeerd hebben en opnieuw het kosteloos beëindigingsrecht hebben aangeboden.

⁶ In geval van een communicatie per e-mail gaat het om een lijst met e-mailadressen en bijbehorende telefoonnummers. In geval van communicatie per brief gaat het om een lijst met 6 positie postcodes, huisnummers en telefoonnummers.

VI. ACM op uiterlijk XX-1 februari 2017 aan te geven naar welke adressen de communicatie van augustus 2016 is verstuurd.⁷

128. Een openbare versie van dit besluit zal gepubliceerd worden op de website van ACM.

[VERTROUWELIJK] heeft na ontvangst van het voornemen een bericht op de website geplaatst waarmee zij abonnees opnieuw heeft geïnformeerd en het beëindigingsrecht heeft aangeboden. Het bericht heeft een maand op de website gestaan. Daarnaast heeft [VERTROUWELIJK] de betreffende abonnees per e-mail opnieuw geïnformeerd en gedurende een maand het beëindigingsrecht aangeboden.

Op 14 maart heeft een hoorzitting plaatsgevonden met [VERTROUWELIJK]. In de dagen na de hoorzitting heeft ACM, aan de hand van de opgeleverde lijsten, als steekproef een aantal willekeurige abonnees gebeld. Deze gaven aan het emailbericht te hebben ontvangen.

Gezien bovenstaande is ACM tot het oordeel gekomen dat het opleggen van een definitieve last onder dwangsom niet meer nodig is omdat [VERTROUWELIJK] in voldoende mate de lastgevingen in het voornemen heeft uitgevoerd. Het in het handhavingsverzoek van Voiceworks c.s. opgenomen verzoek tot het opleggen van een last onder dwangsom wijst ACM dan ook af gezien haar oordeel dat [VERTROUWELIJK] in voldoende mate de geconstateerde overtredingen ongedaan heeft gemaakt.

Met betrekking tot de in het handhavingsverzoek opgenomen verzoek tot het opleggen van een boete overweegt ACM allereerst dat [VERTROUWELIJK] direct na ontvangst van het voornemen maatregelen getroffen heeft om de overtredingen te beëindigen. ACM heeft deze maatregelen voldoende bevonden. Daarnaast overweegt ACM dat de problemen van de getroffen abonnees voor een (groot) deel veroorzaakt werden door het gebruik van zogenaamde opt-out constructies in de door [VERTROUWELIJK] verzonden e-mail berichten. ACM kon tegen deze opt-out constructies niet optreden vanwege het feit dat de door [VERTROUWELIJK] doorgevoerde wijzigingen in de overeenkomsten met abonnees zijn doorgevoerd voor de inwerkingtreding van de nieuwe beleidsregels met betrekking tot artikel 7.2 van de Tw. Ten slotte overweegt ACM dat dit de eerste overtreding was van [VERTROUWELIJK] met betrekking tot artikel 7.2 van de Tw waartegen ACM heeft opgetreden.

Op grond van deze omstandigheden oordeelt ACM dan ook dat het thans niet opportuun is om voor de onderhavige overtredingen [VERTROUWELIJK] een boete op te leggen. Het verzoek van Voiceworks c.s. tot het opleggen van een boete aan [VERTROUWELIJK] wijst ACM dan ook af.

3/4

⁷ In geval van een communicatie per e-mail gaat het om een lijst met e-mailadressen en bijbehorende telefoonnummers. In geval van communicatie per brief gaat het om een lijst met 6 positie postcodes, huisnummers en telefoonnummers.

Ik ga er van uit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Mocht u naar aanleiding van dit besluit nog vragen hebben dan kunt u contact opnemen met de in het briefhoofd vermelde contactpersoon.

Hoogachtend,

Autoriteit Consument en Markt
namens deze,

[w.g.]

ir. E.J. Hummelen
Teammanager Directie Consumenten

Tegen dit besluit kan degene, wiens belang rechtstreeks bij dit besluit is betrokken, binnen zes weken na de dag van bekendmaking van dit besluit een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij het bestuur van de Autoriteit Consument en Markt, Juridische Zaken, Postbus 16326, 2500 BH Den Haag. In dit bezwaarschrift kan een belanghebbende op basis van artikel 7:1a, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht, het bestuur van de Autoriteit Consument en Markt verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de bestuursrechter.