Autoriteit
Consument & Markt

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:

a. ACM: de Autoriteit Consument en Markt, genoemd in artikel 2, eerste lid, van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt;
b. Download- en uploadsnelheid: de download- en uploadsnelheid als bedoeld in de netneutraliteitsverordening;
c. Aanbieder van een internettoegangsdienst: een aanbieder van een internettoegangsdienst als bedoeld in de netneutraliteitsverordening en de BEREC *Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules*;
d. 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.

Tweede afdeling – Internetsnelheid op vaste netwerken

Artikel 2. – Minimale download- en uploadsnelheid op vaste netwerken

1. De ACM verstaat het volgende onder de minimale snelheid: de snelheid die een internettoegangsdienst te allen tijde moet kunnen behalen.
2. 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

1. 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.
2. 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 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

1. De ACM verstaat het volgende onder de maximumsnelheid: de hoogst haalbare snelheid die een internettoegangsdienst daadwerkelijk kan leveren binnen het afgesloten abonnement.

2. 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 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 als bedoeld in artikel 4.
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 de dag na de dag van publicatie in de Staatscourant.

Den Haag, datum 2017

De Autoriteit Consument en Markt,

Autoriteit Consument & Markt

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 BEREC[2] 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

[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).

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 internetoegangsdiensten 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 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.

Metingen

Artikel 4, vierde lid, van de netneutraliteitsverordening bepaalt kort gezegd dat elke voortdurende of regelmatig voorkomende significante discrepantie tussen de werkelijke prestaties van de internettoegangsdienst ten aanzien van snelheid en de prestaties die de aanbieder van de internettoegangsdienst 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. Dit geldt echter alleen als 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 internettoegangsdienst 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.

PM

Autoriteit
Consument & Markt

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 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 uploadsnelheid 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 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 zoals omschreven in artikel 4. De geadverteerde snelheid gebruiken aanbieders van internettoegangsdiensten in hun commerciële communicatie. 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.