



[VERTROUWELIJK]

Den Haag,

Aantal bijlagen :
Uw kenmerk :
Ons kenmerk : ACM/UIT/522850
Contactpersoon : [VERTROUWELIJK]
Onderwerp : ACM/19/036566 Glasvezel in vraagbundelingsgebieden

Geachte heer/mevrouw,

U ontvangt deze brief omdat u glasvezelnetwerken en glasvezeldiensten aanbiedt aan consumenten (hierna: glasvezeldiensten). De Autoriteit Consument & Markt (hierna: de ACM) heeft de afgelopen tijd veel signalen ontvangen over dat er veel zaken niet goed gaan bij de levering van deze glasvezeldiensten aan consumenten. Wij sturen u deze brief om de regels hieromtrent nogmaals bij u onder de aandacht te brengen.

In 2013 heeft de ACM per e-mail bij alle aanbieders van glasvezeldiensten informatie opgevraagd over hun inschrijvingsprocedures, contracten en informatievoorziening aan consumenten. Uit deze informatie bleek dat consumenten niet altijd op een juiste manier werden geïnformeerd. De ACM heeft daarom later dat jaar per brief¹ alle aanbieders van glasvezeldiensten opgeroepen om hun verantwoordelijkheid te nemen voor het op juiste wijze naleven van de geldende regels bij het aanbieden van diensten en voor het juist, tijdig en volledig informeren van consumenten.

Gebrekkige informatie richting de consument

Nu ruim zes jaar na ons eerdere contact hierover is dit onderwerp nog steeds actueel, en blijkt dat veel aanbieders consumenten op een onjuiste manier informeren over hun rechten met betrekking tot het vraagbundelingstraject. In gebieden waar glasvezel wordt uitgerold worden consumenten actief benaderd om glasvezeldiensten af te nemen. De ACM merkt dat dit veel vragen oproept bij consumenten, vooral in die gebieden waar een vraagbundelingstraject plaatsvindt. De ACM heeft diverse meldingen ontvangen waaruit blijkt dat aanbieders niet voldoende aandacht besteden aan de informatievoorziening richting consumenten. Zo gaan veel meldingen over de onduidelijke, soms onjuiste of onvolledige informatie die de consument van de aanbieder van glasvezeldiensten ontvangt. Het is voor de consument vaak onduidelijk wanneer de levering zal plaatsvinden en onder welke voorwaarden ontbinding mogelijk is. Door deze gebrekkige informatie is het voor een consument die later in het traject alsnog wil aanhaken vaak onbegrijpelijk waarom er ineens veel hogere kosten worden gerekend en ervaren zij dit als een boete. Hier zijn echter goede redenen voor te bedenken en betere communicatie in het voortraject zou hier een hoop verwarring bij de consument kunnen voorkomen.

¹ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/12452/Brief-aan-glasvezelaanbieders-over-beter-informeren-van-consumenten-over-contractvoorwaarden>.

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.

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 de 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,
- de eventuele wijziging van de leverdatum,
- het feit dat de levering mogelijk helemaal geen doorgang vindt als het percentage beoogde aansluitingen in het vraagbundelingstraject onverhoopt niet gehaald wordt,
- de rechten die de consument heeft op grond van de wet.

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.

De 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 jaar² 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 informeren 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. Daarnaast moet voorkomen worden dat een consument aan twee abonnementen gebonden is. Dit

² Op grond van artikel 6:237 k BW wordt een overeenkomst met een duur van langer dan een jaar vermoed onredelijk bezwarend te zijn.

kan door het nieuwe abonnement te laten ingaan na rechtsgeldige ontbinding van het bestaande abonnement bij de bestaande aanbieder.

Wat zijn uw verantwoordelijkheden?

De 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 zover die buiten de verkoopruimte zijn afgesloten, nietig zijn. Bij overeenkomsten op afstand kan dat afhankelijk van de inbreuk meerdere gevolgen hebben (bijvoorbeeld nietigheid, vernietigbaarheid, ontbinding of verlenging van de bedenktijd).

Daarnaast benadrukt de ACM dat het uw verantwoordelijkheid is om de consument 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 de ACM doen?

De ACM ontvangt via ACM ConsuWijzer regelmatig vragen en meldingen over glasvezel en 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.

Om dit ook bij de consument goed onder de aandacht te brengen zal de ACM binnenkort een nieuwsbericht publiceren over dit onderwerp, waarin tevens aandacht zal worden besteed aan deze brief, de door de ACM ontvangen signalen en wat je rechten zijn als consument bij dergelijke vraagbundelingstrajecten.

Bij aanhoudende signalen over mogelijke of vermeende misstanden kan ACM besluiten ten behoeve van nader onderzoek informatie over het aanbod aan en de communicatie met consumenten op te vragen bij (specifieke) aanbieders.

Tenslotte

De ACM moedigt investeringen in en concurrentie op (onder meer) glasvezelnetwerken aan. Tegelijkertijd vindt de 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.

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 markt voor glasvezeldiensten. Dit zorgt op zijn beurt voor meer zekerheid over keuzes die gemaakt moeten worden over investeringen in glasvezelnetwerken, wat ten goede komt aan de concurrentie tussen de aanbieders van glasvezeldiensten.

Hoogachtend,

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

w.g. 21-11-2019

drs. E.C.T. van Houten
Directeur Directie Consumenten

drs. A. Sipkes
Directeur Telecom, Vervoer en Post