OPENBAAR

mailing

Contactpersoon	Ons kenmerk	Uw kenmerk	Doorkiesnummer
mr. E. Bouma	OPTA/BO/2007/200782		
Datum	**Onderwerp**		**Bijlage(n)**
	Overstapproblemen op het niveau van Internet Service Provide		

Geachte heer, mevrouw,

OPTA ontvangt veel klachten over overstapproblemen bij breedbandinternet. Deze overstapproblemen doen zich met name voor bij overstappen van de ene naar de andere DSL-aanbieder en/of Internet Service Provider (ISP) van breedbandinternettoegang. Overstapklachten staan in de top 10 van Consuwijzer[1] en bij OPTA staan overstapklachten in de top 3 van de klachten. Ook het ministerie van Economische Zaken (hierna EZ), de Consumentenbond en Stichting Ombudsman hebben veel aandacht voor overstapproblemen bij breedbandinternettoegang.

Deze overstapproblematiek heeft tot gevolg dat eindgebruikers huiverig worden om opnieuw over te stappen waardoor marktwerking wordt gefrustreerd. Om het vertrouwen van de consumenten in de elektronische markt te waarborgen, treden OPTA en EZ gezamenlijk op om alle betrokkenen binnen de keten aan te spreken op hun verantwoordelijkheden. DSL-aanbieders worden apart van ISP's door OPTA benaderd. Binnen de bedrijvenkoepel Forum voor Interconnectie en Speciale Toegang (hierna: FIST) zijn KPN en DSL-aanbieders in overleg met elkaar om de overstapproblemen - op het niveau van de netwerkaanbieder - inzichtelijk te maken en oplossingen te bedenken om de problemen aan te pakken. OPTA is van mening dat ook op het niveau van de ISP's de overstapproblemen in kaart moeten worden gebracht om de problemen vervolgens effectief te kunnen aanpakken.[2] Wat betreft het inzichtelijk maken van de problemen heeft OPTA Verdonck, Klooster & Associates (hierna: VKA) eind 2006 een onderzoek laten verrichten naar overstapproblemen onder een selecte groep ISP's en naar overstapproblemen van eindgebruikers.

---

[1] Informatieloket van de Consumentenautoriteit, de Nederlandse Mededingingsautoriteit en OPTA . Consuwijzer geeft consumenten praktisch advies over hun rechten, maar ontvangt ook klachten van consumenten.

[2] Een eindgebruiker kiest een ISP. Deze ISP maakt gebruik van het netwerk van een DSL-aanbieder of van het netwerk van KPN. DSL-aanbieders hebben een eigen netwerk tot aan de wijkcentrales. Ze maken voor het laatste deel (van wijkcentrale naar eindgebruiker) gebruik van het netwerk van KPN.

OPENBAAR

Hieronder worden het doel van het onderzoek en de bevindingen ervan weergegeven.

OPTA zou graag zien dat ISP's de overstapproblemen gezamenlijk gaan aanpakken om zo het vertrouwen van de consument te vergroten. Een eerste stap daartoe is u uit te nodigen om te reageren op de bevindingen van het rapport van het VKA-onderzoek. Dit rapport kunt u vinden op de OPTA website, www.opta.nl.

Doel van het VKA-onderzoek

Overstapproblemen zijn onderwerp van gesprek geweest tussen het ministerie van Economische Zaken, OPTA, KPN en de DSL-aanbieders. Hieruit is naar voren gekomen dat de DSL-aanbieders zich niet altijd bewust zijn van het bestaan van klachten. Eén oorzaak hiervan blijkt te zijn dat deze DSL-aanbieders vaak niet de contacten met de klanten onderhouden; zij leveren namelijk het netwerk waar andere bedrijven, zoals ISP's, gebruik van maken. De klachten van klanten van ISP's komen lang niet altijd bij de DSL-aanbieders en/of bij KPN terecht.

ISP's hebben direct contact met de eindgebruiker en zij krijgen als eerste te maken met klachten van eindgebruikers. Daarnaast liggen op het niveau van ISP's ook oorzaken van de overstapproblemen. Het door VKA uitgevoerde onderzoek heeft een beeld geschetst welke maatregelen ISP's hebben genomen en/of kunnen nemen.

Bevindingen VKA-onderzoek

De inventarisatie van overstapklachten vanuit eindgebruikers- en ISP-perspectief leidt tot de volgende bevindingen:

1. Eindgebruikers en ISP's ervaren problemen bij overstappen van breedbandinternettoegang verschillend: 32% van de eindgebruikers geeft aan de overstap in de praktijk problematisch te vinden, terwijl de ISP's bij minder dan 5% van alle aanvragen klachten krijgen. Er is klaarblijkelijk een groot verschil tussen problemen ondervinden en daadwerkelijk klagen voor eindgebruikers.
2. Eenduidigheid in overstapprocedures ontbreekt, wat tot effect kan hebben dat processen niet goed op elkaar afgestemd zijn waardoor overstapproblemen kunnen ontstaan. Een belangrijke oorzaak lijkt het ontbreken van een overkoepelende organisatie van ISP's, die voorstellen doet om een afgestemde overstapprocedure te ontwikkelen en deze te hanteren.
3. ISP's doen moeite om de oorzaak van het probleem van de achterliggende keten (DSL-provider en lijnbeheerder) te achterhalen voor eindgebruikers. Dit lukt hen slechts ten dele. Hoewel niet onderzocht, lijkt een oplossing ook gevonden te kunnen worden bij nieuwe procedures tussen lijnbeheerder en DSL-provider voor verhuizingen, migraties en coördinatie in pakketoverstap.
4. Eindgebruikers zijn zich onvoldoende bewust dat hun contract voor de internetdienst een minimum duur heeft. Dit gebrek aan inzicht is een belangrijke oorzaak van overstapklachten.

Bovendien is in procedures tussen ISP's onderling, ISP's en DSL-providers en DSL-providers onderling onvoldoende in een controle op lopende contracten voorzien; hierdoor kan een overstap plaatsvinden terwijl een eindgebruiker misschien nog vast zit aan een eerder gesloten contract wat de nieuw gekozen aanbieder niet kan zien.

Reactie

OPTA wil gezamenlijk met de ISP's tot oplossingen komen voor de overstapproblemen. Dit rapport is een beginpunt. Zoals al gemeld, wil OPTA u graag uitnodigen om te reageren op de bevindingen van dit VKA-rapport (www.opta.nl). OPTA zal naar aanleiding van uw input bezien of het noodzakelijk is om (formele/informele) maatregelen te nemen.

Reacties op het VKA-rapport kunt u sturen naar mevrouw Eva Bouma (e.bouma@opta.nl. tel: 070- 315 3580) of mevrouw Mei Po Man (m.man@opta.nl. tel: 070- 315 3512). Ook indien u vragen hebt, kunt u contact opnemen met genoemde contactpersonen. Reacties graag binnen vijf weken na dagtekening van deze brief.

Hoogachtend,

HET COLLEGE VAN DE ONAFHANKELIJKE POST EN TELECOMMUNICATIE AUTORITEIT,
namens het college,
Hoofd Telefonie & Nummers

drs. D.I. Bos