



## Ministerie van Economische Zaken

> Retouradres Postbus 20101 2500 EC Den Haag

**Directoraat-generaal voor  
Energie, Telecom en Markten**  
Directie Telecommarkt

**Bezoekadres**  
Bezuidenhoutseweg 30  
2594 AV Den Haag

**Postadres**  
Postbus 20101  
2500 EC Den Haag

**Factuuradres**  
Postbus 16180  
2500 BD Den Haag

T 070 379 8911 (algemeen)  
[www.rijksoverheid.nl/ez](http://www.rijksoverheid.nl/ez)

**Behandeld door**  
dhr. G.P. Zeestraten MA

T 070 379 6696  
F 070 347 4081  
[g.zeestraten@minez.nl](mailto:g.zeestraten@minez.nl)

**Ons kenmerk**  
ET/TM / 10075899

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**  
2

Datum 20 mei 2010

Betreft Afronding Verbetertraject Tarieftransparantie

Geachte heer, mevrouw,

Met deze brief willen EZ en OPTA u informeren over de afronding van het Verbetertraject Tarieftransparantie.

Zoals u weet is door voormalig staatssecretaris Heemskerk en het college van OPTA het Verbetertraject Tarieftransparantie opgestart nadat EZ en OPTA om de transparantie van tariefinformatie te vergroten. EZ en OPTA hebben hierbij vier verbeterpunten geïdentificeerd, waarbij de sector is uitgenodigd mee te denken over oplossingen. Tijdens een startbijeenkomst op 15 oktober jl. hebben medewerkers van EZ en OPTA een toelichting gegeven op deze verbeterpunten:

1. *Alle geldende tarieven op genoegzame wijze bekend maken:* Het is voor consumenten vaak moeilijk om volledige tariefinformatie te vinden. Maatregelen op dit verbeterpunt moeten ertoe leiden dat alle bij een abonnement geldende tariefinformatie op een eenvoudige en logische wijze te vinden is.
2. *Gestandaardiseerde presentatie van de belangrijkste tariefinformatie:* Consumenten hebben grote moeite om bij de vele verschillende abonnementsvormen de basale tariefinformatie te vinden om zo abonnementen te kunnen vergelijken. Verbetering op dit punt moet ertoe leiden dat basale tariefinformatie actief aan de consument wordt gepresenteerd (rekening houdend met de bestaande variëteit aan abonnementsvormen en tariefstructuren).
3. *Tussenstand factuur en tegoed:* Door de veelheid aan tarieven, de verschillende afrekenmethodes, en onduidelijkheid over wat wel en niet uit de bundel betaald wordt, is het voor consumenten vaak lastig om controle te houden over hun kosten en resterende tegoeden. Voor dit verbeterpunt zou het voor consumenten op elke moment mogelijke moeten zijn om inzicht te kunnen krijgen in verbruik- en kosteninformatie.
4. *Opstellen belprofiel:* Bij het oriënteren op een nieuw abonnement is het voor een consument belangrijk dat hij een goed inzicht kan krijgen in zijn gebruikspatroon. Dit verbeterpunt moet ertoe leiden dat de consument inzicht kan krijgen in zijn belgedrag over een bepaalde periode.

Over deze verbeterpunten hebben EZ en OPTA veelvuldig contact gezocht met marktpartijen. Op de consultatie van 6 november jl. over de verbeterpunten zijn vele reacties gekomen. EZ en OPTA hebben deze reacties ter harte genomen en hebben in verschillende gesprekken met marktpartijen de verbeterpunten aangescherpt zodat zij haalbaar, proportioneel en effectief zijn.

Het uitgangspunt dat EZ en OPTA hierbij hebben gehanteerd is dat met de verbeterpunten niet ingegrepen wordt in de commerciële vrijheid van marktpartijen om bepaalde abonnementsvormen of tariefstructuren in de markt te zetten, maar dat zij wel voldoende transparantie voor consumenten creëren. Daarbij wordt bovendien de consument niet ontslagen van zijn eigen verantwoordelijkheid om zelf goed te kijken naar de voorwaarden en tarieven. De verbeterpunten moeten ertoe leiden dat consumenten goede en volledige informatie kunnen vinden wanneer zij hiernaar op zoek zijn.

Aan de hand van deze benadering hebben EZ en OPTA ervoor gekozen om de volgende acties te ondernemen:

- *Verbeterpunt 1:* Aanbieders van zowel vaste als mobiele telefonie moeten gemakkelijk vindbaar een volledige tarievenlijst per abonnement aan de consument bieden. In de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (Rude) staat nu al dat telefonieaanbieders op genoegzame wijze alle geldende tarieven bekend moeten maken. OPTA licht in bijlage 1 toe hoe zij deze verplichting uitlegt. In bijlage 1 licht OPTA tevens toe hoe zij omgaat met toezicht en handhaving op dit punt. OPTA verwacht dat de markt hier vanaf nu actief mee aan de slag gaat om tot verbetering te komen en zal zonodig handhavend optreden als dat onvoldoende resultaat oplevert.
- *Verbeterpunt 2:* In het Rude wordt vastgelegd dat aanbieders van zowel vaste als mobiele telefonie op enig moment in een bestelproces voorafgaand aan het sluiten van een overeenkomst op één pagina de belangrijkste tariefcomponenten aan de consument moeten tonen. De opsomming van tariefcomponenten (bijlage 2) is voor de verschillende abonnementsvormen verschillend. Bovendien betreft het een minimumlijst, waar aanbieders zelf componenten aan toe mogen voegen. Het streven is om de wijziging van het Rude uiterlijk per 1 augustus 2010 in de Staatscourant gepubliceerd worden, waarna de verplichting tot het bekendmaken van de belangrijkste tariefcomponenten per 1 oktober 2010 in werking treedt. Per deze datum zal er zonodig op deze verplichting gehandhaafd worden door OPTA.

Ten aanzien van de andere verbeterpunten is ervoor gekozen om hiervoor op dit moment geen maatregelen te nemen. De reden hiervoor is dat een wettelijke uitwerking van deze punten op dit moment tot mogelijk disproportionele investeringen voor een aantal partijen zou kunnen leiden. Bovendien stijgt het aantal aanbieders dat deze faciliteiten al biedt. Er blijft echter wel verbetering mogelijk op deze punten en EZ en OPTA zullen om die reden blijven volgen hoe zich dit in de markt ontwikkelt. EZ en OPTA moedigen het dan ook aan dat

aanbieders op deze punten zelf stappen zetten om consumenten meer controle te geven over hun belkosten en meer inzicht te bieden in hun individuele belgedrag.

Hoogachtend,



Hellen van Dongen  
Plaatsvervangend directeur Telecommarkt, EZ



Daphne Braal  
Hoofd afdeling Consument, Nummers en Bestuur, OPTA