

Ministerie van Economische Zaken
Telecommarkt
Mevrouw drs. H.A.M. van Dongen
Postbus 20101
2500 EC 'S-GRAVENHAGE



Contactpersoon	Ons kenmerk	Uw kenmerk	Doorkiesnummer
mw. mr. Mei Po Man	OPTA/ACNB/2010/202602		(070) 315 35 12
Datum	Onderwerp	Bijlage(n)	
	Uitvoeringstoets wijziging Rude ihkv SMS-diensten		

Geachte mevrouw van Dongen,

Het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: het college) heeft op 3 september 2010 uw brief ontvangen, met kenmerk ET/TM/10131477, met het verzoek om de wijziging van de Regeling Universele Dienstverlening en Eindgebruikersbelangen (hierna: Rude) binnen de daarvoor geldende termijn van vier weken te onderwerpen aan een uitvoeringstoets als bedoeld in artikel 5 van het Informatiestatuut Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit.

Deze wijziging houdt verband met de bredere aanpak van misleidende SMS-diensten en stelt voorwaarden voor het opschorten en afsluiten van de telefoondienst door aanbieders van openbare telefoondiensten (hierna: telefonieaanbieders) bij niet betaling van de SMS-diensten.

Onderstaand treft u algemene en specifieke opmerkingen van het college. Tot slot geeft het college een inschatting van de uitvoeringslasten voor het college die de wijziging van de Rude met zich meebrengt.

Algemene opmerkingen

1. Deze wijziging heeft als doel abonnees beter te beschermen tegen het ongerechtvaardigd afsluiten van de telefoondienst door het niet betalen van Premium SMS-diensten, die onbedoeld en ongewild zijn afgenomen door abonnees. In de Rude zijn er voorwaarden gesteld aan telefonieaanbieders waaraan zij zich moeten houden voordat zij een telefoondienst bij niet-betaling van een Premium SMS-dienst mogen opschorten of beëindigen.

De bescherming die de nieuwe regels bieden aan abonnees lijkt alleen voor postpaid abonnees te gelden. Zoals bekend speelt de SMS-problematiek echter een groot deel juist bij prepaid abonnees. Uit de cijfers van de Marktmonitor 2009 van OPTA blijkt dat de verhouding tussen postpaid- en prepaid-aansluitingen in 2009 bijna gelijk is, met 50,6% prepaid-aansluitingen. Voor de prepaid abonnees is alleen artikel 3.4a Rude van toepassing. De bescherming in artikelen 3.4b en 3.4c Rude gelden niet voor prepaid abonnees, omdat er in

deze artikelen het uitgangspunt is genomen dat de abonnee de kosten voor een Premium SMS-dienst niet betaalt. De kosten voor een SMS-dienst worden bij prepaid per direct afgeschreven van het beltegoed. Een ongerechtvaardigde betaling voor een SMS-dienst kan ertoe leiden dat de prepaid abonnee onvoldoende beltegoed heeft om gebruik te kunnen maken van zijn telefoondienst, en dus is afgesloten van de mogelijkheid om te bellen en SMS berichten te versturen. Het opwaarderen van zijn beltegoed biedt geen oplossing, want na het opwaarderen van het beltegoed worden hiervan de kosten van de (lopende) SMS-dienst weer afgeschreven. Deze regeling lost de SMS-problematiek voor prepaid abonnees niet op.

Om de regeling effectief te laten zijn acht het college het daarom noodzakelijk dat in de Rude voor prepaid abonnees minimaal een vergelijkbaar niveau van bescherming wordt opgenomen als voor postpaid abonnees. Een mogelijkheid hiervoor zou zijn dat voor prepaid het incasseren van sms-diensten verboden wordt. In de toelichting zou op dergelijke (on)mogelijkheden ingegaan moeten worden. Als het niet mogelijk is om prepaid minimaal hetzelfde niveau van bescherming te geven, dient de toelichting op de Rude het verschil in bescherming tussen beide abonnementsvormen duidelijk te maken en te motiveren. Meer dan de helft van de mobiele abonnees (50,6% prepaid abonnees) wordt immers niet geholpen met deze nieuwe regels. Dat moet wel duidelijk zijn om verwachtingen over het effect van regeling te managen.

2. In de toelichting op de Rude wordt de rol van het college verder uitgelegd. Het college is van mening dat hij de ruimte heeft om zelf een invulling te geven voor de uitvoering van deze taak. Het college verzoekt u daarom deze gedetailleerde passage te schrappen. Verder merkt het college op dat hij op grond van artikel 12.9 Tw alleen geschillen tussen consumenten en aanbieders beslecht die betrekking hebben op de universele diensten. Geschillen over overeenkomsten met betrekking tot levering van de openbare elektronische communicatiedienst worden op grond van artikel 12.1 Tw door de Geschillencommissie beslecht. Het college gaat, anders dan wat in de toelichting staat, geen individuele klachten behandelen. Wel kan een klacht een aanleiding zijn voor het college om een onderzoek te starten naar een telefonieaanbieder en eventueel handhavende maatregelen te treffen.
3. In de toelichting op de Rude wordt reeds onder het kopje 'OPTA' aangegeven dat deze nieuwe regels uiteraard de bevoegdheden van het college om op te treden tegen SMS-spam onverlet laat. Naar het oordeel van het college is de verwevenheid van de voorgestelde regels en artikel 11.7 Tw evenwel sterker dan dat. Indien er geen toestemming is verleend als bedoeld in artikel 11.7 Tw, kan er ook niet voldaan zijn aan de vereisten van de Rude. Het is immers ondenkbaar dat er een SMS-abonnement tot stand komt, zonder dat er toestemming in de zin van artikel 11.7 Tw is gegeven. Het gaat namelijk in beide regelsystemen over een uitdrukkelijke wilsuiting die berust op voldoende informatie. Het is dan ook onvoldoende om artikel 11.7 Tw alleen in de toelichting te noemen. In de regeling zelf dient deze verwijzing naar artikel 11.7 Tw meegenomen te worden, evenals op andere plaatsen in de toelichting. Het college stelt voor in artikel 3.4b, vijfde lid, het volgende toe te voegen: 'Daarnaast wordt aan de

eisen van artikel 11.7, eerste tot en met vierde lid, Tw voldaan'.

Specifieke opmerkingen

1. In artikel 1.1, onderdeel g, Rude stelt het college voor het woord 'eenmalig' *vóór één of meerdere Premium SMS-berichten (...)* toe te voegen. Hiermee wordt het duidelijker dat het hier handelt om één of meerdere, bij elkaar horende, berichten die *eenmalig* tot een bedrag van totaal € 1,00 verstuurd kan worden.
2. In artikel 3.4a, Rude moet de telefonieaanbieder aan een *consument* de mogelijkheid bieden Premium SMS-diensten te blokkeren. Het college stelt voor het begrip '*consument*' te vervangen door 'abonnee'. Op deze wijze kunnen abonnees die rechtspersonen zijn ook gebruik maken van deze mogelijkheid.
3. In artikel 3.4b, tweede lid, Rude kan een abonnee binnen één maand na het ontvangen van de factuur een klacht indienen. Het is in dit artikel niet duidelijk of de klacht ook betrekking mag hebben op voorgaande facturen. Het is bijvoorbeeld goed voor te stellen dat een abonnee niet iedere maand zijn (online) factuur bekijkt en dat hij daardoor pas na bijvoorbeeld twee maanden achterkomt dat er onterecht kosten voor Premium SMS-diensten in rekening zijn gebracht. Het college verzoekt u daarom een redelijke verruiming op te nemen, dat een klacht zich niet alleen beperkt tot de laatste factuur.
4. In artikel 3.4b, zesde lid, onderdeel a, Rude staat dat de telefonieaanbieder de telefoondienst mag opschorten of beëindigen als hij in de overeenkomst een beding heeft opgenomen dat hij de bedragen voor Premium SMS-diensten in rekening mag brengen. Het college vraagt zich af op welke wijze bestaande abonnees (met lopende contracten) op dit beding gewezen kunnen worden? Het college stelt voor om in de toelichting op te nemen dat deze bepaling ook van toepassing is op lopende contracten. Telefonieaanbieders moeten bestaande abonnees wijzen op dit beding.
5. In de toelichting wordt telkens 'aanbieder van de mobiele telefoondienst' aangehaald. Het college verzoekt u dit te vervangen door 'aanbieder van openbare telefoondienst'. Het is niet ondenkbaar dat abonnees van vaste telefonie ook premium SMS-diensten kunnen afnemen.

Uitvoeringslasten

Met deze wijziging krijgt het college een nieuwe taak op het gebied van SMS-diensten, die leidt tot een verzwaring van het huidige takenpakket. Voor de uitvoering van deze nieuwe taak heeft het college in de begroting van 2011 uit de huidige beschikbare middelen 1,5 tot 2 fte gereserveerd voor het aanpakken van SMS-problematiek (deze nieuwe taak en toezicht en handhaving SMS-spam op basis van artikel 11.7 Tw gezamenlijk). Gelet op de maatschappelijke behoefte geeft het college de SMS-problematiek in 2011 prioriteit, ten koste van andere toezichtstaken volgens de met het ministerie afgesproken programmatische invulling van de begroting. Het college zal de SMS-problematiek in het geheel bekijken, mede in overleg met de Consumentenautoriteit, en zal beoordelen welke maatregelen het meest effectief zijn. Voor de begroting van 2012 en de daaropvolgende jaren zal het college opnieuw bezien of dit onderwerp dan nog steeds tot de prioriteiten behoort en of de uitvoering van deze taak uitgevoerd kan worden met de beschikbare middelen.

Tot slot is het college van mening dat over de wijziging van de Rude voorlichting gegeven moet worden aan zowel de telecommarkt en als consumenten. Bekendheid voor zowel alle partijen in de telecommarkt als voor de consumenten is zeer bepalend voor het behalen van de doelstellingen van deze wijziging. In de begroting van 2011 heeft het college geen middelen opgenomen voor de voorlichting over deze nieuwe regels. Het college kan zich voorstellen dat EZ de voorlichting voor haar rekening neemt. OPTA helpt hierbij natuurlijk graag. Indien EZ de voorlichting aan OPTA wil overlaten, dan verzoekt het college u hiervoor extra financiële middelen te verstrekken. Het college zal dan de benodigde financiële middelen verder onderbouwen en dit aan u voorleggen.

Hoogachtend,

HET COLLEGE VAN DE ONAFHANKELIJKE POST EN TELECOMMUNICATIE AUTORITEIT,
namens het college,
Piv. hoofd afdeling Consument, Nummers en Bestuur

mr. D. Molenaar