

Besluit Openbaar

Ons kenmerk: ACM/DC/2014/202632

Zaaknummer: 14.0548.18

Datum:

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt, als bedoeld in artikel 4:86 van de Algemene Wet Bestuursrecht en in samenhang gelezen met artikel 5:37 van de Algemene wet Bestuursrecht, tot invordering van de door KPN B.V. verbeurde dwangsommen op grond van het besluit van de Autoriteit Consument en Markt van 4 december 2013.

1 Samenvatting

1. KPN B.V. (hierna: KPN) heeft op 18 december 2013 uitvoering gegeven aan de last onder dwangsom¹ (hierna: de last) die door de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) op 4 december 2013 was opgelegd omdat KPN niet had voldaan aan de verplichtingen uit artikel 7.2 van de Telecommunicatiewet (hierna: Tw).
2. In dit besluit constateert ACM dat KPN de last niet in voldoende mate heeft uitgevoerd en dat KPN daarmee de in de last opgenomen dwangsommen tot een totaal van € 300.000 heeft verbeurd.

2 Verloop van de procedure

3. In de last heeft ACM vastgesteld dat KPN niet heeft voldaan aan de verplichtingen uit artikel 7.2 van de Telecommunicatiewet om abonnees bij de wijziging van een beding in een overeenkomst, ten minste een maand voordat de wijziging van kracht wordt, genoegzaam over de wijziging te informeren en de mogelijkheid te bieden om de overeenkomst kosteloos te beëindigen.
4. Om deze overtreding te beëindigen heeft ACM aan KPN, op grond van artikel 15.2, tweede lid, van de Telecommunicatiewet, juncto artikel 5.32 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb), bij eerder genoemd besluit van 4 december 2013 een last onder dwangsom opgelegd.
5. Het dictum van de last onder dwangsom luidde als volgt:

¹ Besluit van de Autoriteit Consument en Markt van 4 december 2013 met kenmerk: ACM/DC/2013/203436.

Besluit Openbaar

- I. KPN dient de groepen van abonnees die zij heeft aangeschreven met betrekking tot het ZBVT abonnement te informeren over het volgende:
 1. Dat er mogelijk sprake is van een trendmatige afname van het gemiddelde aantal belminuten per gebruiker per jaar en dat KPN bij de berekening van het ZBVT tarief deze trend niet heeft meegewogen;
 2. Dat de abonnee voortaan alle kosten vooraf dient te betalen, terwijl hij voorheen het telefonieverkeer achteraf betaalde, dat de abonnee hierdoor in de eerste maand een rekening heeft gekregen die hoger dan normaal was, dat de abonnee, door voortaan vooruit te moeten betalen in plaats van achteraf, een eenmalig rentenadeel heeft gehad en dat de abonnee de mogelijkheid verliest een betaling op te schorten omdat de betaling reeds is gedaan;
 3. Dat voor de abonnee, die tijdens de referentieperiode dan wel de periode tussen de referentieperiode en het aanbod van KPN is overgestapt naar een andere aanbieder voor de afwikkeling van zijn telefonieverkeer (de CPS klanten), geldt dat, bij de berekening van het ZBVT tarief, KPN de daling² in het telefonieverkeer niet heeft meegewogen;
 4. Dat KPN een nieuwe en gewijzigde versie van het 'frequently asked questions' document heeft opgesteld, waar de abonnee dit document kan vinden en wat de inhoudelijke wijzigingen zijn; en
 5. Dat KPN een nieuwe en gewijzigde versie van de productvoorwaarden heeft opgesteld, waar de abonnee deze voorwaarden kan vinden en wat de inhoudelijke wijzigingen zijn.
- II. KPN dient de groepen van abonnees die zij heeft aangeschreven met betrekking tot het ZBVT abonnement alsnog het kosteloos beëindigingsrecht te bieden.
- III. KPN dient deze last uiterlijk 9 januari 2014 te hebben uitgevoerd. Voor elke dag, gerekend vanaf 10 januari 2014, dat KPN geen uitvoering heeft gegeven aan deze last, zal KPN een dwangsom verbeuren van € 10.000 met een maximum van € 300.000.
- IV. KPN informeert ACM op uiterlijk 9 januari 2014 schriftelijk over de wijze waarop zij aan de lasten heeft voldaan.
- V. Een openbare versie van dit besluit zal gepubliceerd worden op de website van ACM.

² Het gaat hier niet om de trendmatige daling in het telefonieverkeer maar om het verkeer dat wel (onterecht) is meegerekend in het tarief maar niet meer bij KPN wordt afgenomen omdat de abonnee (inmiddels) is overgestapt naar een andere aanbieder voor de afhandeling van het telefonieverkeer.

Besluit Openbaar

6. In de last was voor KPN de verplichting opgenomen om uiterlijk 9 januari 2014 de abonnees alsnog genoegzaam te informeren over de in de last opgenomen onderwerpen en hen alsnog het kosteloos beëindigingsrecht te bieden. Daarnaast moest KPN ACM op uiterlijk 9 januari 2014 schriftelijk informeren over de wijze waarop zij aan de verplichtingen opgenomen in de last had voldaan.
7. Indien KPN de last niet zou opvolgen, zou zij een dwangsom van € 10.000,- verbeuren voor iedere dag, gerekend vanaf 10 januari 2014, waarop zij zou nalaten aan de last te voldoen, met een maximum van € 300.000,-.
8. Op 8 januari heeft ACM een brief³ ontvangen van KPN , waarin KPN aangeeft op welke wijze KPN uitvoering heeft gegeven aan de verplichtingen opgenomen in de last.
9. Bij e-mail van 13 januari 2014 informeert ACM KPN over vragen en klachten (van abonnees alsmede van concurrenten van KPN) die bij ACM zijn binnengekomen over de wijze waarop KPN uitvoering heeft gegeven aan de verplichtingen opgenomen in de last. Met betrekking tot deze vragen en klachten verzoekt ACM aan KPN hierop te reageren.
10. Op 17 januari 2014 ontvangt ACM de gevraagde reactie van KPN per e-mail.
11. Bij brief van 27 januari 2014 constateert ACM dat KPN, met de op 18 december 2013 naar abonnees gestuurde brieven, heeft voldaan aan de informatieverplichtingen opgenomen in de last. Met betrekking tot het bieden van het kosteloos beëindigingsrecht geeft ACM aan twijfels te hebben of KPN het kosteloos beëindigingsrecht aan abonnees op een zodanige wijze heeft aangeboden dat dit recht door de betreffende abonnees ook daadwerkelijk geëffectueerd kan worden. ACM licht haar twijfels, die gebaseerd zijn op binnengekomen vragen en klachten, toe in de brief. Tevens vraagt ACM een aantal bescheiden op.
12. Bij brief⁴ van 4 februari 2014 gaat KPN in op de twijfels van ACM en levert KPN de door ACM gevraagde bescheiden op.

3 Overwegingen

13. In de hierna volgende paragrafen zal ACM haar oordeel geven over de wijze waarop KPN de verplichtingen opgenomen in de last heeft uitgevoerd.

³ Brief van KPN van 8 januari 2014 met kenmerk: L/14/U/003.

⁴ Brief van KPN van 4 februari 2014 met kenmerk: L/14/U/007.

Besluit Openbaar

3.1 Genoegzaam informeren van de eindgebruiker

14. KPN heeft op 18 december 2013 naar alle betrokken abonnees een brief gestuurd. Het ging om de volgende groepen van abonnees die in 2013 het aanbod voor het Zakelijk BelVrij Totaal (hierna: ZBVT) abonnement hebben ontvangen :
- Huidige abonnees van het ZBVT abonnement;
 - Abonnees die (op eigen verzoek) niet zijn omgezet naar het ZBVT abonnement en nog gebruik maken van het Zakelijk Belbasis (hierna: ZBB) abonnement; en
 - Klanten die inmiddels hebben opgezegd.
15. KPN heeft in de brief alle elementen uit de last opgenomen die betrekking hebben op de informatieverplichting opgenomen in artikel 7.2, eerste lid en onder b, van de Tw. Het gaat om de volgende elementen:
- Dat er mogelijk sprake is van een trendmatige afname van het gemiddelde aantal belminuten per gebruiker per jaar en dat KPN bij de berekening van het ZBVT tarief deze trend niet heeft meegewogen;
 - Dat de abonnee voortaan alle kosten vooraf dient te betalen, terwijl hij voorheen het telefonieverkeer achteraf betaalde, dat de abonnee hierdoor in de eerste maand een rekening heeft gekregen die hoger dan normaal was, dat de abonnee, door voortaan vooruit te moeten betalen in plaats van achteraf, een eenmalig rentenadeel heeft gehad en dat de abonnee de mogelijkheid verliest een betaling op te schorten omdat de betaling reeds is gedaan;
 - Dat voor de abonnee, die tijdens de referentieperiode dan wel de periode tussen de referentieperiode en het aanbod van KPN is overgestapt naar een andere aanbieder voor de afwikkeling van zijn telefonieverkeer (de CPS klanten), geldt dat, bij de berekening van het ZBVT tarief, KPN de daling⁵ in het telefonieverkeer niet heeft meegewogen;
 - Dat KPN een nieuwe en gewijzigde versie van het 'frequently asked questions' document heeft opgesteld, waar de abonnee dit document kan vinden en wat de inhoudelijke wijzigingen zijn;
 - Dat KPN een nieuwe en gewijzigde versie van de productvoorwaarden heeft opgesteld, waar de abonnee deze voorwaarden kan vinden en wat de inhoudelijke wijzigingen zijn; en
 - Dat de abonnee vanwege de wijzigingen in de overeenkomst het recht heeft om de

⁵ Het gaat hier niet om de trendmatige daling in het telefonieverkeer maar om het verkeer dat wel (onterecht) is meegerekend in het tarief maar niet meer bij KPN wordt afgenomen omdat de abonnee (inmiddels) is overgestapt naar een andere aanbieder voor de afhandeling van het telefonieverkeer.

Besluit Openbaar

overeenkomst kosteloos te beëindigen.

16. ACM is van oordeel dat KPN met de brief van 18 december 2013 in voldoende mate de betreffende abonnees heeft geïnformeerd en daarmee voldoende uitvoering heeft gegeven aan dictumonderdeel I van de last (zie ook randnummer 5).

3.2 Informeren van ACM

17. In dictumonderdeel IV van de last (zie ook randnummer 5) is de verplichting opgenomen voor KPN om ACM uiterlijk 9 januari schriftelijk te informeren over de wijze waarop KPN aan de last heeft voldaan.
18. KPN heeft op 8 januari 2014 ACM geïnformeerd over de wijze waarop zij de last heeft uitgevoerd. Naar het oordeel van ACM heeft KPN hiermee in voldoende mate voldaan aan dictumonderdeel IV van de last.

3.3 Bieden van de mogelijkheid de overeenkomst kosteloos te beëindigen

19. KPN heeft in de brief van 18 december 2013 haar abonnees alsnog genoegzaam geïnformeerd over de wijzigingen die niet aantoonbaar in het voordeel van de abonnee waren. KPN heeft in deze brief de betreffende abonnees ook het kosteloos beëindigingsrecht aangeboden conform de verplichting opgenomen in dictumonderdeel II van de last (zie ook randnummer 5).
20. In de volgende paragrafen zal ACM haar oordeel geven over de wijze waarop KPN aan de betreffende abonnees het beëindigingsrecht heeft aangeboden en in hoeverre deze abonnees ook daadwerkelijk van dit recht gebruik hebben kunnen maken. In paragraaf 3.3.1 zal ACM eerst aangeven wat de reikwijdte is van artikel 7.2, eerste lid en onder a, van de Tw.

3.3.1 Redelijke wetsuitleg artikel 7.2 Tw

21. Artikel 7.2 Tw geeft geen invulling aan het begrip 'kosteloos beëindigingsrecht'. Wat wel vaststaat is dat het artikel in de Tw is opgenomen in het hoofdstuk 'eindgebruikersbelangen' en dat het primaire doel van dit artikel is om abonnees te beschermen tegen (eenzijdige) wijzigingen van bedingen in de overeenkomst met een aanbieder van telecommunicatiediensten, die niet aantoonbaar in het voordeel van de betreffende abonnee zijn. Wanneer een wijziging niet aantoonbaar in het voordeel van de abonnee is dan moet de abonnee het abonnement ook daadwerkelijk kosteloos kunnen

Besluit Openbaar

beëindigen.

22. Met betrekking tot dit recht is het dan ook niet voldoende om de abonnee alleen van dit recht op de hoogte te brengen (artikel 7.2 Tw, eerste lid en onder b van de Tw) maar moet het kosteloos beëindigingsrecht naar het oordeel van ACM ook effectief door de abonnee uitgeoefend kunnen worden. Wanneer het kosteloos beëindigingsrecht niet daadwerkelijk effectief uitgeoefend kan worden dan is het beëindigingsrecht volledig illusoir, hetgeen zou indruisen tegen het doel dat de wet beoogt, namelijk het bieden van bescherming van de abonnee tegen een eenzijdige wijziging door de aanbieder. **VERTROUWELIJK** [REDACTED]

⁶ EINDE

VERTROUWELIJK

3.3.2 Vragen en klachten van abonnees

23. KPN heeft in de brief van 18 december 2013 opgenomen dat abonnees het recht hadden om tot 21 januari 2014 het abonnement kosteloos te beëindigen. Klanten konden de KPN business desk bellen om dit aan te geven.
24. Vanaf half januari 2014 ontving ACM via Consuwijzer, het ACM Bedrijventloket, maar ook van concurrerende aanbieders, vragen en klachten van abonnees over de wijze waarop KPN het beëindigingsrecht had aangeboden aan haar klanten. Naar aanleiding van deze vragen en klachten heeft ACM op 27 januari aan KPN een brief gestuurd om KPN van de vragen en klachten op de hoogte te brengen. ACM zal hieronder weergeven om welke vragen en klachten het ging en hierover haar oordeel geven.
25. ACM heeft via de in het vorige randnummer genoemde kanalen klachten van abonnees en van alternatieve providers ontvangen met betrekking tot de wijze waarop KPN het beëindigingsrecht heeft aangeboden en de mate waarin abonnees daadwerkelijk van dit recht gebruik konden maken. ACM zal hieronder ingaan op de vragen en klachten van abonnees.

3.3.2.1 Wijze van opzeggen

26. ACM heeft klachten ontvangen van abonnees en van alternatieve aanbieders dat het abonnement alleen telefonisch kosteloos beëindigd kon worden. Dat het opzeggen alleen telefonisch kon werd niet alleen in de brief van KPN van 18 december gesuggereerd maar ook telefonisch door de Business Servicedesk bevestigd. Dit terwijl contractueel

⁶ **VERTROUWELIJK** [REDACTED]

EINDE VERTROUWELIJK

6/13

Besluit Openbaar

met de abonnee (in de algemene voorwaarden) is overeengekomen dat de beëindiging ook schriftelijk kan.

27. ACM is van oordeel dat abonnees die hun overeenkomst kosteloos willen beëindigen dit tenminste moeten kunnen doen op de wijze zoals eerder contractueel overeengekomen met KPN. Indien een andere wijze van beëindigen door KPN wordt aangeboden is dit in beginsel toegestaan mits daarbij duidelijk wordt vermeld dat de eerder overeengekomen wijze van beëindigen mogelijk blijft. In de door KPN gestuurde brief van 18 december 2013 wordt dit naar het oordeel van ACM niet vermeld.
28. Daarnaast is het in de markt gebruikelijk dat, wanneer een abonnee een nieuwe dienstenaanbieder heeft gevonden, de nieuwe dienstenaanbieder conform de in de markt gangbare werkprocessen de overeenkomst namens de klant kan opzeggen en het telefoonnummer kan porteren.
29. ACM oordeelt dat KPN, door alleen te vermelden dat het abonnement telefonisch kosteloos kon worden beëindigd - en daarmee de suggestie te wekken dat alleen telefonisch kon worden beëindigd - de abonnee een keuze van andere wijzen van beëindigen heeft ontnomen.
30. Daarnaast heeft de KPN servicedesk de abonnee die zijn abonnement kosteloos wilde beëindigen niet altijd de juiste informatie verstrekt waardoor deze abonnee onterecht afzag van de beëindiging.⁷ Doordat alle communicatie telefonisch verliep kon de abonnee op een later tijdstip niet meer bewijzen dat hij zich wel degelijk voor de deadline van 21 januari 2014 bij KPN had gemeld en dat hij heeft afgezien van de kosteloze beëindiging van zijn abonnement vanwege foutieve informatie van KPN.

3.3.2.2 Nummerportering

31. ACM heeft klachten ontvangen van abonnees en van alternatieve aanbieders met betrekking tot nummerportering. De klachten hielden in dat de Business Servicedesk van KPN aan abonnees aangaf dat wanneer zij gebruik zouden maken van het kosteloos beëindigingsrecht dit wel tot gevolg zou hebben dat het telefoonnummer niet meegenomen zou kunnen worden naar een andere aanbieder.
32. ACM is van oordeel dat een abonnee die zijn abonnement kosteloos wil beëindigen, of een gemachtigde aanbieder die dit wil doen namens de abonnee, dit binnen de geboden

⁷ ACM heeft hierbij geconstateerd dat het door de servicedesk gebruikte bescrypt, op basis waarvan ZBVT abonnees die hun abonnement kosteloos wilden beëindigen te woord werden gestaan, op geen enkele wijze vermelding maakt van het recht van ZBVT klanten op kosteloze beëindiging van hun abonnement tot 21 januari 2014.

Besluit Openbaar

termijn van een maand bij KPN dient te hebben aangegeven. Vanaf dat moment worden de in de markt gangbare werkprocessen in werking gesteld om het abonnement te beëindigen en, als de abonnee heeft aangegeven te willen overstappen naar een andere aanbieder en zijn nummer te willen behouden, het nummer te porteren naar een andere telefonieaanbieder.

33. Het moet daarbij niet uitmaken of een abonnee zelf tijdig aangeeft het abonnement te willen beëindigen, en daarbij meedeelt dat een andere aanbieder het nummer zal gaan overnemen of dat de nieuwe aanbieder, volgens de in de markt geldende processen, het abonnement beëindigt en tijdig een verzoek tot nummerportering indient. Het inroepen van het kosteloos beëindigingsrecht mag er in geen geval toe leiden dat de abonnee, die heeft aangegeven over te willen stappen naar een andere aanbieder en daarbij zijn nummer wil behouden, zijn telefoonnummer kwijt raakt.^{8 9}
34. Een zakelijke abonnee zal het zich niet kunnen veroorloven om zijn telefoonnummer kwijt te raken. Het verlies van het telefoonnummer leidt ertoe dat de zakelijke abonnee kosten moet maken om zijn nieuwe telefoonnummer onder de aandacht van zijn klanten te brengen en dat zijn klanten hem totdat het nummer aan hen is gecommuniceerd niet of moeilijk zullen kunnen bereiken. Het is daarom aannemelijk dat de melding van KPN dat de abonnee bij een overstap naar een andere aanbieder zijn telefoonnummer zal kwijtraken ertoe leidt dat abonnees die kosteloos willen beëindigen van deze beëindiging zullen afzien.
35. ACM is van oordeel dat deze melding van KPN het effectief kunnen inroepen van het kosteloos beëindigingsrecht door de abonnee heeft belemmerd.

3.3.2.3 Bewijsprobleem

36. Omdat abonnees die het abonnement kosteloos wilden beëindigen zich telefonisch bij KPN moesten melden speelt daarnaast ook nog een bewijsrechtelijk probleem. Abonnees die door KPN verkeerd zijn ingelicht over de mogelijkheid om het telefoonnummer te kunnen meenemen naar een andere provider, en daarom onterecht geen gebruik hebben gemaakt van het kosteloos beëindigingsrecht, konden achteraf niet bewijzen dat ze zich tijdig bij KPN (dat wil zeggen voor 21 januari 2014) hebben gemeld maar zijn afgehaakt door onjuiste informatie van KPN.

⁸ Het recht om het telefoonnummer te behouden vindt zijn grondslag in artikel 4.10, eerste lid onder a, van de Tw. Op grond van dit artikel moet de abonnee in staat gesteld worden zijn nummer te kunnen blijven gebruiken na een rechtsgeldige beëindiging van de overeenkomst.

⁹ ACM verwijst in dit kader ook naar de Beleidsregels Nummerportabiliteit die aangeven dat een terugval van een nummer niet eerder mag plaatsvinden dan een maand na de beëindiging van een contract zodat eventuele fouten bij de afhandeling van een verzoek om nummerbehoud nog kunnen worden hersteld.

Besluit Openbaar

37. Daarnaast is er een aanzienlijke kans dat een abonnee, die via een andere weg alsnog de juiste informatie heeft verkregen (bijvoorbeeld van een alternatieve aanbieder) met betrekking tot nummerportering, gezien de termijn van een maand waarbinnen het kosteloos beëindigingsrecht ingeroepen diende te worden, zich na 21 januari (en derhalve te laat) zal hebben gemeld bij KPN.
38. Gezien bovenstaande is ACM van oordeel dat abonnees die zich tijdig telefonisch bij KPN hebben gemeld niet in alle gevallen de juiste informatie hebben gekregen waardoor de aanmerkelijke kans aanwezig is dat deze abonnees hun abonnement niet hebben beëindigd terwijl ze dit wellicht wel gedaan zouden hebben wanneer zij voorzien waren van de juiste informatie. Abonnees die, na het alsnog verkrijgen van de juiste informatie, het abonnement kosteloos wilden beëindigen liepen stuk op de deadline van 21 januari 2014. Doordat het contact met KPN telefonisch verliep was het voor deze abonnees niet mogelijk te bewijzen dat zij zich wel degelijk voor 21 januari 2014 (en derhalve op tijd) hadden gemeld.
39. Omdat het de keuze van KPN is geweest dat abonnees het abonnement alleen telefonisch kosteloos konden beëindigen, althans het zo heeft doen voorkomen in de brief van 18 december 2013, is ACM van oordeel dat abonnees niet altijd effectief gebruik konden maken van het kosteloos beëindigingsrecht doordat zij niet konden bewijzen dat KPN hen onjuist had geïnformeerd en dat zij zich wel degelijk op tijd bij KPN hadden gemeld. Dit bewijsprobleem is naar het oordeel van ACM toe te rekenen aan KPN.
40. ACM is dan ook van oordeel dat het voorschrift dat het abonnement alleen telefonisch kosteloos kon worden beëindigd, althans dat KPN het in haar brief van 18 december zo heeft doen voorkomen, het effectief uitoefenen van het kosteloos beëindigingsrecht heeft belemmerd.

3.3.2.4 Beëindiging van de overeenkomst door een andere aanbieder

41. Concurrenten van KPN hebben bij ACM klachten ingediend over de wijze waarop KPN met door hen ingediende porteringsverzoeken is omgegaan. KPN weigerde op verzoek inzage aan concurrenten, die daartoe door de betreffende abonnees gemachtigd waren, in de einddata van overeenkomsten van abonnees die hun overeenkomst kosteloos wilden beëindigen en naar deze concurrenten wilden overstappen. Daarnaast accepteerde KPN de machtigingen van de concurrenten niet waardoor porteringsverzoeken niet werden uitgevoerd.
42. Naar het oordeel van ACM dienen de in de markt gangbare werkprocessen met betrekking tot

Besluit Openbaar

het overstappen van een abonnee naar een andere aanbieder ook gevolgd te worden in het geval een abonnee zijn abonnement op grond van het kosteloos beëindigingsrecht wenst te beëindigen en wil overstappen naar een andere aanbieder. Dit betekent dat een aanbieder, die daartoe rechtsgeldig is gemachtigd door de abonnee, die handelingen moet kunnen verrichten die noodzakelijk zijn om een abonnee tijdig, en met behoud van telefoonnummer, naar zijn eigen dienstverlening over te zetten.

43. ACM beschikt over een voicelog waaruit ook blijkt dat de Business Servicedesk van KPN geen informatie met betrekking tot een einddatum van een overeenkomst van een abonnee aan een aanbieder van telecommunicatiediensten wilde verschaffen. Desgevraagd gaf de Servicedesk medewerker tevens aan deze informatie ook niet te mogen verschaffen aan een door de abonnee rechtsgeldig gemachtigde aanbieder.
44. Dit had tot gevolg dat abonnees die kosteloos wilden opzeggen en daarbij gebruik maakten van de opzegservice van hun nieuwe aanbieder niet konden overstappen. In sommige gevallen had dit ook tot gevolg dat deze abonnees niet meer kosteloos konden beëindigen omdat de deadline van 21 januari 2014 inmiddels was verstreken.
45. Naar aanleiding van bovenstaande oordeelt ACM dat KPN, door het weigeren van het toepassen van de in de markt gangbare processen, abonnees heeft belemmerd om het kosteloos beëindigingsrecht effectief uit te oefenen.

3.4 Conclusie

46. In paragraaf 3.1 heeft ACM geoordeeld dat KPN met het versturen van de brief van 18 december 2013 aan haar abonnees en de brief van 8 januari 2014 aan ACM heeft voldaan aan de informatieverplichtingen opgenomen in de last.
47. In paragraaf 3.3 heeft ACM geoordeeld dat KPN weliswaar de betreffende abonnees heeft geïnformeerd over het recht om de overeenkomst voor 21 januari 2014 kosteloos te beëindigen maar dat dit recht, gezien de wijze waarop KPN de verzoeken van abonnees heeft uitgevoerd, niet effectief door de abonnee uitgeoefend kon worden.
48. ACM constateert dat KPN op 9 januari 2014 de last niet in voldoende mate heeft uitgevoerd en dat vanaf 10 januari alle dwangsommen van € 10.000 per dag tot het maximum van € 300.000 zijn verbeurd.
49. ACM ziet geen omstandigheden die aanleiding geven om van invordering van de dwangsommen af te zien.

**Besluit
Openbaar**

4 Publicatie

50. In haar Werkwijze Communicatie ACM¹⁰ heeft ACM het uitgangspunt opgenomen dat ACM bij de uitvoering van haar taken openheid betracht - met inachtneming van geldende rechtswaarborgen - en dat dit één van de kernwaarden is van de organisatie. Daarnaast is het ook in het belang van marktpartijen om kennis te nemen van de ten aanzien van andere marktdeelnemers genomen besluiten.
51. Op grond van het voorgaande, en gelet op het belang van het besluit voor de handhavingspraktijk ten aanzien van overtredingen van artikel 7.2 Tw, zal ACM overgaan tot publicatie van het onderhavige besluit, zonder vermelding van de namen van natuurlijke personen en bedrijfsvertrouwelijke gegevens.

11/13

¹⁰ Besluit van ACM van 2 mei 2013, Stcrt 2013, nr. 15785.

**Besluit
Openbaar**

5 Dictum

- I. De Autoriteit Consument en Markt, gelet op artikel 4:86 van de Algemene Wet Bestuursrecht, in samenhang gelezen met artikel 5:37 van de Algemene wet Bestuursrecht, stelt vast dat KPN B.V.:
 - i. Met de brief van 18 december 2013 in voldoende mate de betreffende abonnees heeft geïnformeerd en daarmee voldoende uitvoering heeft gegeven aan dictumonderdeel I van de last;
 - ii. Met de brief van 8 januari 2014 ACM voldoende heeft geïnformeerd over de wijze waarop zij de last heeft uitgevoerd. Naar het oordeel van ACM heeft KPN hiermee in voldoende mate voldaan aan dictumonderdeel IV van de last;
 - iii. Het kosteloos beëindigingsrecht op zodanige wijze heeft aangeboden en uitgevoerd dat abonnees er niet effectief gebruik van konden maken;
 - iv. Hiermee het totaal aan dwangsommen heeft verbeurd van € 300.000.
- II. KPN B.V. dient het bedrag aan dwangsommen, totaal € 300.000, te betalen binnen zes weken na dagtekening van dit besluit.
- III. Een openbare versie van dit besluit zal gepubliceerd worden op de website van ACM.

Autoriteit Consument en Markt
namens deze,

[w.g. 27 mei 2014]
mr. B.C.M. van Buchem
Directeur Consumenten

12/13

Besluit Openbaar

Belanghebbenden die zich met dit besluit niet kunnen verenigen, kunnen binnen zes weken na de dag waarop dit besluit bekendgemaakt is bezwaar maken bij de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM)

Het postadres is:

Autoriteit Consument en Markt
Postbus 16326
2500 BH Den Haag.

Het bezwaarschrift moet zijn ondertekend en moet ten minste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht bevatten. Voorts moet het bezwaarschrift de gronden van het bezwaar bevatten.

ACM wijst u op de mogelijkheid die de Algemene wet bestuursrecht de indiener van een bezwaarschrift biedt om in dat geschrift ACM te verzoeken de bezwaarschriftenfase over te slaan. Indien ACM uw verzoek inwilligt, zal uw bezwaarschrift worden doorgezonden naar de rechtbank en daar als beroepschrift worden behandeld. De procedure kan daardoor worden verkort. Indien ACM uw verzoek niet inwilligt, staat tegen deze beslissing geen beroep open en zal uw bezwaarschrift door ACM worden behandeld.

13/13