

Koninklijke KPN N.V.
Raad van Bestuur
De heer A.J. Scheepbouwer
Postbus 30000
2500 GA 'S-GRAVENHAGE


Contactpersoon	Ons kenmerk	Uw kenmerk	Doorkiesnummer
mw. drs. M.E. Remijnse	OPTA/IPB/2006/203376		(070) 315 35 00
Datum	Onderwerp		Bijlage(n)
	Aansluiting geschillencommissie		

Geachte heer Scheepbouwer,

Op basis van de Telecommunicatiewet (hierna: Tw) en de daarbij behorende lagere regelgeving dienen aanbieders van aangewezen openbare elektronische communicatiediensten te zijn aangesloten bij een van overheidswege erkende geschillencommissie.

Met deze brief wil het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: het college) u wijzen op de specifieke bepaling van hoofdstuk 12 van de Tw, te weten artikel 12.1 Tw.

Art. 12.1 Tw luidt als volgt:

Aanbieders van een openbare telefoondienst of andere bij algemene maatregel van bestuur aan te wijzen openbare elektronische communicatiediensten sluiten zich aan bij een van overheidswege erkende geschillencommissie welke geschillen behandelt over een overeenkomst met betrekking tot de levering van een openbare elektronische communicatiedienst tussen een hiervoor bedoelde aanbieder en een consument.

Het college is van oordeel dat de diensten Internetplusbellen en Slimbellen van Koninklijke KPN N.V. (hierna: KPN) voldoen aan de definitie van openbare telefoondienst¹. Derhalve is het college van oordeel dat KPN ook voor deze diensten aan de verplichting van art. 12.1 Tw dient te voldoen door geschillen met betrekking tot deze diensten door de Geschillencommissie voor Telecommunicatie (hierna: geschillencommissie) te laten behandelen.

¹ Zie artikel 1.1 Tw onder x: "Openbare telefoondienst: dienst die voor het publiek beschikbaar is voor uitgaande en binnenkomende gesprekken".

Naar aanleiding van klachten van afnemers van de genoemde telefoondiensten en overleg met de geschillencommissie, is gebleken dat u niet aan deze verplichting voldoet. Het college heeft geconstateerd dat KPN in de thans geldende algemene voorwaarden voor de diensten Internetplusbellen en Slimbellen de mogelijkheid voor geschilbeslechting door de geschillencommissie expliciet heeft uitgesloten door de consument te verwijzen naar de burgerlijke rechter. Het college verzoekt u actie te ondernemen om alsnog aan de verplichting uit art. 12.1 Tw te voldoen.

Het college verzoekt u **uiterlijk 5 januari 2007** een afschrift aan te leveren van een schriftelijk verzoek aan de geschillencommissie om ook geschillen over Internetplusbellen en Slimbellen door de geschillencommissie te laten behandelen. Indien het college binnen de genoemde termijn geen afschrift van het verzoek tot geschilbehandeling door de geschillencommissie van u heeft ontvangen, is het college bevoegd bestuurlijke handhavingsmiddelen in te zetten, waaronder het opleggen van een last onder dwangsom. Het college merkt op dat na aanmelding bij de geschillencommissie voor de behandeling van de genoemde diensten, de betreffende algemene voorwaarden overeenkomstig dienen te worden aangepast.

Hoogachtend,

HET COLLEGE VAN DE ONAFHANKELIJKE POST EN TELECOMMUNICATIE AUTORITEIT,
namens het college,
Sectorleider Integriteitstoezicht & Post

mr. S.R. Formsma