

## Openbare versie

### Beoordelingskader artikel 7.2 van de Telecommunicatiewet (beëindigingsrecht bij wijziging overeenkomst)

OPTA/IPB/2007/201436

Den Haag, 19 juli 2007

#### 1 Inleiding

De Telecommunicatiewet (hierna: Tw) kent sinds de wijziging in mei 2004 voor aanbieders een nieuwe verplichting, namelijk in artikel 7.2 van de Tw.

Artikel 7.2 Tw roept voor een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst twee verplichtingen in het leven. Allereerst is dat de verplichting om de abonnee de mogelijkheid te bieden om de overeenkomst kosteloos te beëindigen, tenminste vier weken voordat een voorgenomen wijziging van een beding in die overeenkomst van kracht wordt. De aanbieder is daarom verplicht om de abonnee tenminste vier weken van te voren te informeren over de voorgenomen wijziging, en over de mogelijkheid die de abonnee heeft om de overeenkomst kosteloos te beëindigen<sup>1</sup>.

Een aantal aanbieders van elektronische communicatiediensten heeft bij OPTA aangegeven dat zij behoefte heeft aan een duidelijke invulling van artikel 7.2 Tw. Daarnaast heeft OPTA klachten ontvangen van consumenten over de toepassing van dit artikel. Deze klachten betroffen situaties waarin aanbieders verzuimden te melden dat de abonnee op basis van de wijziging zijn overeenkomst kosteloos op kon zeggen. OPTA vindt het daarom wenselijk haar zienswijze aan marktpartijen kenbaar te maken over het doel en de strekking van artikel 7.2 Tw.

#### 2 Zienswijze

Artikel 7.2 Tw is een uitwerking van het vierde lid van artikel 20 van de Universeledienstrichtlijn. Laatstgenoemd artikellid gaat over de situatie dat tijdens de looptijd van een overeenkomst de contractuele voorwaarden worden gewijzigd<sup>2</sup>.

De Nederlandse wetgever heeft uitvoering gegeven aan de bepaling van dat artikellid door de abonnee bescherming te bieden als in de contractsvoorwaarden staat dat deze door de aanbieder van de openbare elektronische communicatiedienst eenzijdig kunnen worden gewijzigd zonder instemming van de betreffende abonnee.

---

<sup>1</sup> Voor de tekst van artikel 7.2 Tw wordt verwezen naar de bijlage.

<sup>2</sup> Voor de tekst van artikel 20, lid 4, van de Universeledienstrichtlijn wordt verwezen naar de bijlage.

## Openbare versie

In dit verband heeft de wetgever er ook op gewezen dat als de abonnee van de aanbieder het recht krijgt om een voorgestelde wijziging te weigeren (het vetorecht), de abonnee geen beroep kan doen op de bescherming van artikel 7.2 Tw. Het staat de aanbieder dus vrij om géén gebruik te maken van een eventueel bij overeenkomst bedongen recht op eenzijdige wijziging en de abonnee de vrijheid te laten de voorgestelde wijziging te weigeren.

Artikel 7.2 Tw geldt zowel in de relatie van de aanbieder met een consument als die met een zakelijke gebruiker. Dat volgt uit de definitiebepaling van “abonnee” op grond van artikel 1.1 onder p van de Tw.

Het college van OPTA (hierna: het college) is van oordeel dat artikel 7.2 Tw steeds redelijk moet worden uitgelegd, zowel voor de abonnee als voor de aanbieder. In zijn uitleg van het bepaalde in artikel 7.2 Tw hanteert het college in beginsel het volgende kader bij de beoordeling of een aanbieder van een elektronische communicatiedienst voldoet aan de wettelijke vereisten van artikel 7.2 Tw.

### 3 Beoordelingskader

1. Artikel 7.2 Tw ziet zowel op een voorgenomen wijziging van een *schriftelijk* als van een *niet schriftelijk* overeengekomen beding dat is opgenomen in een overeenkomst.

Artikel 7.1 Tw geeft consumenten het recht op een schriftelijke overeenkomst met een minimale inhoud. Dit artikel 7.1 Tw bepaalt welke onderwerpen tenminste in die schriftelijke overeenkomst moeten staan<sup>3</sup>. Omdat deze onderwerpen de kern vormen van de overeenkomst tussen consument en aanbieder, zullen de meeste wijzigingen als bedoeld in artikel 7.2 Tw wijzigingen zijn van schriftelijk overeengekomen contractvoorwaarden. Bovendien ligt de inhoud van een overeenkomst meestal op schrift vast. Het college heeft echter uit de praktijk vernomen dat er situaties zijn waarin een aanbieder bepaalde kenmerkende elementen van het product of de dienst niet schriftelijk heeft vastgelegd, bijvoorbeeld de downloadsnelheid bij een aangeboden internetdienst.

Doel van artikel 7.2 Tw is bescherming van de abonnee en het college acht het in het belang van de abonnee dat deze ook bij een wijziging van een niet schriftelijk vastgelegde contractvoorwaarde de overeenkomst kan ontbinden. De abonnee moet dus de mogelijkheid krijgen om de overeenkomst kosteloos te beëindigen. Overigens behoudt het college zich in dergelijke gevallen het recht voor ook handhavend op te treden tegen het niet naleven van artikel 7.1 Tw.

2. Artikel 7.2 Tw geldt alleen voor een wijziging die *niet aantoonbaar in het voordeel* is van de abonnee. Als een wijziging uit meerdere aanpassingen bestaat en minimaal één deel van de wijziging als niet aantoonbaar voordelig kan worden beschouwd voor enige abonnee, dan is het college van oordeel dat die abonnee zijn contract moet kunnen ontbinden.

---

<sup>3</sup> Voor de tekst van artikel 7.1 Tw wordt verwezen naar de bijlage.

## Openbare versie

Het college interpreteert artikel 7.2 Tw in het licht van de bedoeling van dit artikel, namelijk bescherming van de abonnee. In dit verband ligt het niet voor de hand om een abonnee het recht te geven zijn overeenkomst te beëindigen als hij een wijziging van de contractvoorwaarden krijgt voorgehouden die aantoonbaar in zijn voordeel is, bijvoorbeeld in het geval van een tariefverlaging van de geboden dienst. Het college sluit hiermee aan bij de uitleg die de minister van Economische Zaken aan artikel 7.2 Tw heeft gegeven<sup>4</sup>.

De niet aantoonbaar voordelige wijziging moet betrekking hebben op de voor de consument van belang zijnde punten van de overeenkomst, zoals het kwaliteitsniveau van de dienst, de tarieven, de juridische voorwaarden of de duur van de overeenkomst. Een adreswijziging van de onderneming is bijvoorbeeld geen wijziging ten nadele of ten voordele, het college acht dit een neutrale wijziging. Het college merkt op dat artikel 7.2 niet van toepassing is voor neutrale wijzigingen.

3. Artikel 7.2 Tw is van toepassing op *iedere* wijziging van de voor de consument van belang zijnde punten van de overeenkomst die niet aantoonbaar voordelig is voor de abonnee.

Artikel 7.2 Tw gaat er vanuit dat iedere wijziging van de voor de consument van belang zijnde punten van de overeenkomst die niet aantoonbaar in het voordeel is van de abonnee het recht geeft aan de abonnee om de overeenkomst te beëindigen, aangezien de bepaling van artikel 7.2 Tw algemeen geformuleerd is. Er wordt hierbij geen onderscheid gemaakt naar de aard of omvang van de voorgenomen wijziging. Het college acht daarom artikel 7.2 Tw van toepassing op iedere wijziging van de voor de consument van belang zijnde punten van de overeenkomst die niet aantoonbaar in het voordeel is van de abonnee.

4. Artikel 7.2 Tw geeft de abonnee het recht om gedurende een periode van tenminste vier weken zijn overeenkomst kosteloos te beëindigen.

Artikel 7.2 Tw stelt dat de aanbieder de abonnee tenminste vier weken voordat een wijziging van kracht wordt informeert en de abonnee de mogelijkheid biedt om kosteloos zijn overeenkomst te beëindigen. Het college acht het in het belang van de abonnee dat deze voldoende tijd heeft om zich op alternatieven te beraden. Derhalve dient de abonnee gedurende minimaal vier weken de tijd te krijgen om zijn contract te beëindigen.

5. Artikel 7.2 Tw is slechts van toepassing op elektronische communicatiediensten. Daarmee vallen wijzigingen in contentdiensten derhalve niet onder de reikwijdte van artikel 7.2 Tw, aangezien die niet zien op "transport van signalen".

Het college wijst in dit verband op de definitie van het begrip "elektronische communicatiedienst" in artikel 1.1, aanhef en onder f Tw.

---

<sup>4</sup> Zie handelingen II 2003/04, p. 14-786.

## Openbare versie

6. Het 'genoegzaam informeren' van de abonnees over de wijziging en de mogelijkheid tot opzegging gebeurt op individuele wijze.

Het college is van oordeel dat een aanbieder van een elektronische communicatiedienst zijn abonnees op genoegzame wijze informeert, als hij hen op individuele wijze op de hoogte stelt van de wijziging in de overeenkomst en de mogelijkheid deze kosteloos te ontbinden. Deze informatie kan bijvoorbeeld bekend gemaakt worden via een mailing, op of bij de nota, via SMS of via e-mail. Het college realiseert zich echter dat dit niet in alle gevallen mogelijk is, bijvoorbeeld bij gebruikers van mobiele prepaid diensten waarvan geen adresgegevens beschikbaar zijn. Alleen wanneer individuele informatie niet mogelijk is, volstaat het informeren van eindgebruikers via meer algemene communicatiemiddelen waarmee een zo groot mogelijk publiek bereikt wordt, zoals bijvoorbeeld advertenties in de landelijke dagbladen.

## 4 Conclusie

Het college monitort op basis van klachten en signalen uit de markt of aanbieders zich aan artikel 7.2 Tw houden en neemt zondig maatregelen. Hierbij hanteert het college in beginsel het bovengenoemde kader om te beoordelen of een aanbieder aan de wettelijke vereisten voldoet.

HET COLLEGE VAN DE ONAFHANKELIJKE POST EN TELECOMMUNICATIE AUTORITEIT,  
namens het college,  
wnd. Hoofd van de afdeling Integriteitstoezicht, Post en Bestuursondersteuning

drs. J.B. van Brecht

## **Bijlage I: Relevante wetsartikelen**

Artikel 7.1 Tw luidt als volgt:

1. Een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst verstrekt voor of bij het sluiten van een overeenkomst met een consument aan hem de volgende gegevens op schrift of op een andere te zijner beschikking staande en voor hem toegankelijke duurzame gegevensdrager:
  - a. de naam en het adres van vestiging van de aanbieder;
  - b. de te verstrekken diensten en de wachttijd bij eerste aansluiting op een openbare elektronische communicatiedienst;
  - c. het kwaliteitsniveau van de te verstrekken diensten;
  - d. de soorten onderhoudsdiensten;
  - e. de geldende tariefstructuur, de belangrijkste tarieven en de wijze waarop informatie verkregen kan worden over de geldende tarieven en onderhoudskosten;
  - f. de duur van de overeenkomst alsmede de voorwaarden waaronder de overeenkomst of onderdelen daarvan, kan worden verlengd of beëindigd;
  - g. de schadevergoedingsregeling of terugbetalingsregeling die geldt indien de overeenkomst, voor zover het het kwaliteitsniveau van de geleverde dienst betreft, niet wordt nagekomen, en
  - h. de wijze waarop gebruik kan worden gemaakt van de geschillencommissie, bedoeld in artikel 12.1 of van de procedure, bedoeld in artikel 12.9.
2. Een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst zorgt ervoor dat de gegevens die hij voor of bij het sluiten van de overeenkomst verstrekt, opgenomen worden in de tussen hem en de desbetreffende consument te sluiten overeenkomst.
3. Bij ministeriële regeling kunnen categorieën van openbare elektronische communicatiediensten worden aangewezen met betrekking waartoe voor de desbetreffende aanbieder de in het eerste en tweede lid bedoelde verplichting geheel of gedeeltelijk buiten toepassing blijft.

Artikel 7.2 Tw luidt als volgt:

Tenminste vier weken voordat een voorgenomen wijziging van een beding dat is opgenomen in de overeenkomst van kracht wordt:

- a. biedt een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst de abonnee de mogelijkheid om de overeenkomst kosteloos te beëindigen, en
- b. stelt de aanbieder de abonnee op genoegzame wijze op de hoogte van de inhoud van de voorgenomen wijziging en van de mogelijkheid om de overeenkomst kosteloos te beëindigen.

Artikel 20, lid 4, van de Universeledienstrichtlijn luidt als volgt:

De abonnees hebben het recht om bij kennisgeving van voorgestelde wijzigingen in de contractuele voorwaarden het contract zonder boete op te zeggen. De abonnees worden tijdig en ten minste één maand vooraf naar behoren op de hoogte gesteld van dergelijke wijzigingen en worden tegelijkertijd op de hoogte gesteld van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen indien zij de nieuwe voorwaarden niet aanvaarden.