

Aan: Aanbieders elektronische communicatiediensten
Aanbieders programmadiensten

	Ons kenmerk OPTA/ACNB/2009/200721	
Datum 10 april 2009	Onderwerp Nieuwe regelgeving opzegtermijn contracten	Bijlage(n) 1

Geachte heer, mevrouw,

Op 11 november 2008 heeft de Eerste Kamer nieuwe regelgeving aangenomen voor de opzegtermijn van contracten voor elektronische communicatiediensten, zoals internet, vaste en mobiele telefonie, carrierdiensten, en programmadiensten. De nieuwe regels zijn opgenomen in artikel 7.2a van de Telecommunicatiewet (Tw).

Deze regels betekenen het volgende:

1. De opzegtermijn voor contracten voor elektronische communicatiediensten en programmadiensten is maximaal één maand.
2. Het moment van opzeggen bepaalt het moment van beëindigen van het contract (één maand is één maand).

Om aan de nieuwe regels in de Tw te kunnen voldoen, moet u uw algemene voorwaarden aanpassen. Deze brief kunt u gebruiken voor uw voorbereiding. In de bijlage vindt u de regels in hoofdlijnen.

Voor wie gelden de nieuwe regels?

De nieuwe regels gelden voor bedrijven die overeenkomsten sluiten met consumenten. Indien u uw diensten enkel aan de zakelijke markt levert is deze brief niet relevant voor u. Dit geldt ook als u geen overeenkomsten afsluit met uw klanten, maar uw diensten bijvoorbeeld enkel prepaid aanbiedt.

Wanneer zijn de nieuwe regels van toepassing?

Naar verwachting treden de nieuwe regels 1 juli 2009 in werking. De nieuwe regels voorzien niet in overgangsrecht. Dit betekent dat ze direct bij inwerkingtreding gelden voor zowel nieuwe als bestaande overeenkomsten.

Handhaving door OPTA

OPTA, de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit, houdt toezicht op de naleving van de nieuwe regels. Vanaf 1 juli 2009 zal OPTA periodiek en steekproefsgewijs controles van de algemene voorwaarden uitvoeren. Daarnaast zal OPTA controles uitvoeren naar aanleiding van klachten of signalen die binnenkomen via onder andere ConsuWijzer¹. Indien daar aanleiding toe is zal OPTA inlichtingen vorderen. U bent verplicht hieraan mee te werken. Bij overtreding kan OPTA een boete opleggen van maximaal € 450.000 en/of een last onder dwangsom opleggen om de overtreding te beëindigen.

Hoogachtend,

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

mw.drs. D.L. Braal-Verhoog

¹ ConsuWijzer is het gezamenlijk informatieloket van OPTA, de Nederlandse Mededingingsautoriteit en de Consumentenautoriteit, waar de consument terecht kan voor praktische tips en advies over zijn rechten en waar de consument klachten kan melden.

Bijlage

1. Bieden van één maand opzegtermijn

Contracten voor onbepaalde duur

De klant mag een overeenkomst waarin geen contractperiode is afgesproken op ieder moment dat hij dat wil, opzeggen. Ongeacht of de overeenkomst lang of kort geleden is afgesloten. Hierbij geldt een opzegtermijn van maximaal één maand.

Contracten voor bepaalde duur

De aanbieder mag een overeenkomst waarin een contractperiode is afgesproken (bijvoorbeeld één of twee jaar) na verloop van die periode stilzwijgend verlengen of vernieuwen. Dit mag met maximaal één jaar². Tijdens de eerste contractperiode geldt het regime van het Burgerlijk Wetboek (BW)³.

Na stilzwijgende verlenging of vernieuwing van de overeenkomst mag de klant de overeenkomst op ieder moment dat hij dat wil opzeggen. Dan geldt een opzegtermijn van maximaal één maand.

2. Eén maand is één maand

De opzegtermijn is maximaal één maand. In de nieuwe regelgeving staat dat de klant de overeenkomst 'te allen tijde' kan opzeggen. Dit betekent dat de opzegtermijn start op het moment van opzegging. Als de klant op 14 september zijn overeenkomst opzegt, is de overeenkomst uiterlijk op 15 oktober beëindigd. De aanbieder mag de opzegtermijn dus niet koppelen aan een kalendermaand of contractmaand⁴.

3. Stilzwijgend verlengen

De klant heeft alleen recht op één maand opzegtermijn in de verlengde contractperiode als de aanbieder de overeenkomst stilzwijgend verlengt of vernieuwt. Indien de klant vóór beëindiging van de eerste contractperiode expliciet instemt met een aanbod van de aanbieder om de overeenkomst te verlengen of te vernieuwen, is de klant opnieuw gebonden aan de dan overeengekomen contractperiode. Tijdens die periode geldt dan weer het regime van het BW.

4. Nieuwe regelgeving direct van toepassing op alle contracten

De nieuwe regels gelden direct. Ongeacht of u de algemene voorwaarden of de contractvoorwaarden er al op heeft aangepast. Bovendien gelden ze direct voor zowel nieuwe als bestaande contracten. Dus klanten die al in hun verlengde contractperiode zitten (na afronding van de eerste contractperiode) hebben direct na inwerkingtreding van de regelgeving recht op een opzegtermijn van maximaal één maand. En niet pas na afloop van de verlengde contractperiode.

² Op grond van artikel 6:236 j BW.

³ Dit betekent dat een contractduur van langer dan één jaar wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn, tenzij de klant jaarlijks mag opzeggen (artikel 6:237 k BW). Een opzegtermijn van langer dan drie maanden wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn (artikel 6:237 l BW).

⁴ Dit is bevestigd door de Staatssecretaris van Economische Zaken tijdens een Algemeen Overleg op 13 december 2007 met de Tweede Kamer (Kamerstukken II, 2007-2008, 30537 en 30661, nr.21).

5. Informatieplicht en opzegrecht

De aanbieder van een elektronische communicatiedienst of programmadienst die een beding in zijn overeenkomst wijzigt, moet zijn abonnees hier tenminste vier weken vóór de voorgenomen wijziging over informeren. De abonnee heeft, wanneer de wijziging voor hem nadelig is, het recht de overeenkomst kosteloos te beëindigen. Deze informatieplicht en het bijbehorende opzegrecht⁵ blijven gelden naast de wettelijke opzegtermijn van één maand.

U moet dus bij een wijziging van uw algemene voorwaarden uw klanten altijd informeren en hen de mogelijkheid bieden de overeenkomst op te zeggen.

Ook voor de wijziging van de algemene voorwaarden om deze aan te passen aan de nieuwe regelgeving voor de opzegtermijn geldt de informatieplicht. Aangezien het hier een wijziging in het voordeel van de klant betreft, levert dit geen opzegrecht op voor de klant⁶.

⁵ Op grond van artikel 7.2 van de Telecommunicatiewet (Tw)

⁶ Dit is in lijn met het Beoordelingskader artikel 7.2 Tw (OPTA/IPB/2007/201436, publicatiedatum 19-07-2007)