

Herziene versie beoordelingskader artikel 7.2 van de Telecommunicatiewet (beëindigingsrecht bij wijziging overeenkomst)

Consultatiedocument, 29 mei 2009

OPTA/ACNB/2009/201246

1 Inleiding

De Telecommunicatiewet (hierna: Tw) kent sinds de wijziging in mei 2004 voor aanbieders een verplichting omtrent beëindigingsrecht, dat is vastgelegd in artikel 7.2 van de Tw.

Artikel 7.2 Tw roept voor een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst of een programmadienst twee verplichtingen in het leven. Allereerst geldt de verplichting om de abonnee de mogelijkheid te bieden om een overeenkomst kosteloos te beëindigen, tenminste vier weken voordat een voorgenomen wijziging van een beding in die overeenkomst van kracht wordt. De aanbieder is ten tweede 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 beëindigen¹.

In 2007 heeft een aantal aanbieders van elektronische communicatiediensten 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 heeft daarom op 19 juli 2007 haar zienswijze aan marktpartijen kenbaar gemaakt met het publiceren van het beoordelingskader artikel 7.2 Tw.

Sinds de publicatie van het beoordelingskader heeft OPTA diverse kwesties in verband met artikel 7.2 Tw beoordeeld en heeft OPTA in een aantal gevallen handhavend opgetreden. Dit is voor OPTA aanleiding geweest om het beoordelingskader te herzien en uit te breiden met de meest recente ervaringen en inzichten.

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 gewijzigd².

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

¹ Voor de tekst van artikel 7.2 Tw wordt verwezen naar de bijlage.

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

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. Hierbij geldt wel dat de abonnee op genoegzame wijze door de aanbieder dient te worden geïnformeerd over de voorgenomen wijziging en hem expliciet en ondubbelzinnig de mogelijkheid geboden moet worden om de voorgestelde wijziging niet te accepteren.

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 of programmadienst 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 staan³. 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.

³ Voor de tekst van artikel 7.1 Tw wordt verwezen naar de bijlage.

2. Het beëindigingsrecht van 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.

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 gegeven⁴.

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

Het college wijst er nadrukkelijk op dat de informatieverplichting van artikel 7.2 Tw van toepassing is op *alle* wijzigingen, dus ook op neutrale wijzigingen of wijzigingen die aantoonbaar in het voordeel van de abonnee zijn.

3. Het beëindigingsrecht van 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 in het voordeel is van 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.

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

5. Artikel 7.2 Tw is van toepassing op elektronische communicatiediensten en programmadiensten. Met betrekking tot elektronische communicatiediensten vallen wijzigingen in contentdiensten niet onder de reikwijdte van artikel 7.2 Tw, aangezien die niet zien op “transport van signalen”. Met betrekking tot programmadiensten vallen contentdiensten wel onder de reikwijdte van artikel 7.2 Tw.

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

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. Alleen wanneer individuele informatie aantoonbaar 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.

7. Het ‘genoegzaam informeren’ van de abonnees over de wijziging.

Communicatiekanaal

De aanbieder heeft verschillende communicatiekanalen ter beschikking om zijn abonnees individueel te informeren over de wijziging en het beëindigingsrecht, zoals bijvoorbeeld via een mailing, op of bij de nota, via SMS of via e-mail. Het college kan zich voorstellen dat niet via elk communicatiekanaal alle informatie volledig weergegeven kan worden, zoals bijvoorbeeld het geval kan zijn in de beperkte tekstruimte van een SMS of een tekstregel op de nota. Het college acht het in dergelijke situaties acceptabel dat via het primaire communicatiekanaal een verwijzing wordt gemaakt naar een secundair communicatiekanaal waar de abonnee vervolgens de volledige informatie kan verkrijgen. De aanbieder kan bijvoorbeeld verwijzen naar de plaats op zijn website, waar de abonnee de volledige informatie kan bekijken. Indien het aannemelijk is dat niet alle abonnees de beschikking hebben over internet, dan dient de aanbieder tevens te verwijzen naar zijn telefonische helpdesk.

Het college is van oordeel dat de abonnee bij wijzigingen die niet aantoonbaar in het voordeel zijn van de abonnee in alle gevallen via het primaire communicatiekanaal expliciet gewezen moet worden op zijn beëindigingsrecht, dus ook in die gevallen waarin primair via een sms of een tekstregel op de nota wordt gecommuniceerd.

Plaats en aandacht

Als de informatie over de wijziging en het beëindigingsrecht opgenomen wordt als deel van een bredere communicatie uiting, bijvoorbeeld als onderdeel van een nota of een nieuwsbrief,

dan dient de aanbieder ervoor te zorgen dat deze informatie visueel duidelijk en ondubbelzinnig onder de aandacht wordt gebracht van de abonnee.

Vergelijkingsmogelijkheid met oude situatie

De abonnee dient in staat te worden gesteld om op eenvoudige wijze te kunnen inschatten welke gevolgen de aangekondigde wijziging voor hem persoonlijk heeft, zodat hij een gefundeerde keuze kan maken of hij gebruik wenst te maken van zijn beëindigingsrecht. Het college acht het daarvoor van belang dat de abonnee op eenvoudige wijze de nieuwe situatie kan vergelijken met de huidige situatie. Het college is van oordeel dat de aanbieder de abonnee dient te faciliteren in het vergelijken van de nieuwe met de huidige situatie.

8. Een door de overheid vastgestelde regeling die een aanbieder noodzaakt tot het wijzigen van een beding in de overeenkomst.

Indien een door de overheid vastgestelde regeling of maatregel een aanbieder noodzaakt tot het wijzigen van een beding in de overeenkomst met een abonnee, geldt het beëindigingsrecht uit artikel 7.2 Tw in beginsel niet voor de betreffende abonnees. Hierbij is van belang dat de door de overheid vastgestelde regeling of maatregel de aanbieder noodzaakt een beding in de overeenkomst te wijzigen. De vraag wanneer een regeling of maatregel de ondernemer noodzaakt een beding in de overeenkomst te wijzigen, kan niet eenduidig worden beantwoord, dat zal in het licht van de concrete omstandigheden van het geval moeten worden beoordeeld.

Een aanpassing van het BTW-percentage zal een aanbieder noodzaken het aan de abonnee doorberekende tarief inclusief BTW te verhogen of het aan de abonnee doorberekende tarief exclusief BTW te verlagen. Het college is van mening dat in het hiervoor genoemde geval niet van een aanbieder kan worden gevergd dat hij zijn tarieven exclusief BTW verlaagd om zo een prijsverhoging voor de eindgebruiker te voorkomen. Een aanbieder hoeft de consument in een geval zoals hiervoor genoemd niet de mogelijkheid te bieden om de overeenkomst kosteloos te beëindigen. Het college stelt zich op het standpunt dat nu een verhoging van het BTW-percentage een maatregel is die over de gehele Nederlandse (consumenten) markt wordt ingevoerd, het niet redelijk zou zijn wanneer slechts aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten en programmadiensten worden gedwongen hun tarief exclusief BTW te verlagen of hun klanten de mogelijkheid te bieden om de overeenkomst kosteloos op te zeggen.

Voorwaarde is wel dat de regeling of maatregel die noodzaakt tot wijziging van de overeenkomst direct wordt doorgevoerd in de overeenkomst en niet wordt aangegrepen om andere (niet noodzakelijke) wijzigingen door te voeren. In het voorbeeld van de BTW verhoging zal voor de abonnee duidelijk en controleerbaar moeten zijn dat de verhoging van de kosten het directe gevolg is van de verhoging van het BTW-percentage.

De informatieverplichting uit artikel 7.2 Tw geldt onverminderd wanneer een door de overheid vastgestelde maatregel een aanbieder noodzaakt tot het wijzigen van een beding in de overeenkomst met de abonnee.

9. Inflatiecorrectie

Een prijsverhoging die het gevolg is van de stijging van de inflatie, valt onverminderd onder artikel 7.2 Tw. Dit zal slechts anders zijn wanneer een aanbieder een voldoende bepaalbare en objectief vast te stellen periodieke prijsverhoging in de overeenkomst heeft opgenomen. In een dergelijk geval moet het voor de abonnee voldoende duidelijk en objectief bepaalbaar zijn op welk tijdstip, welke verhoging periodiek wordt toegepast. Met objectief bepaalbaar bedoelt het college dat deze waarden voor de consument duidelijk en onafhankelijk van de aanbieder zijn vast te stellen⁵. In het geval de periodieke prijsverhoging voldoende objectief bepaalbaar en concreet is opgenomen in de overeenkomst zal er, in beginsel geen sprake zijn van een wijziging van een beding in de overeenkomst, in dat geval gaat de abonnee immers bij het aangaan van de overeenkomst akkoord met de daarin opgenomen bepaling dat de tarieven periodiek met een bepaald bedrag of percentage worden verhoogd.

Het college wijst er in dit verband op dat de vereisten van artikel 7.1 Tw hier onverminderd van toepassing zijn. Artikel 7.1 Tw geeft consumenten recht op een schriftelijke overeenkomst met een minimale inhoud. De geldende tariefsstructuur maakt onderdeel uit van de minimale inhoud van de overeenkomst en zal dus voor of bij het afsluiten van de overeenkomst aan de consument dienen te worden verstrekt (op een duurzame gegevensdrager).

10. Programmadiensten

Bij wetswijziging van 1 februari 2007⁶ is artikellid twee toegevoegd aan artikel 7.2 Tw. Met deze toevoeging is de werking van artikel 7.2 Tw uitgebreid met aanbieders van programmadiensten. Concreet betekent dit dat artikel 7.2 Tw niet meer uitsluitend van toepassing is op het transport van signalen, maar in het geval van programmadiensten ook op contentdiensten.⁷ Het college zal van geval tot geval bezien welke wijziging in de contentdienst is te kwalificeren als een wijziging die niet aantoonbaar in het voordeel van de abonnee is en daarmee bezien of het beëindigingsrecht uit artikel 7.2 Tw van toepassing is.

Het schrappen van zenders uit het zenderpakket zal in beginsel een wijziging opleveren die niet aantoonbaar in het voordeel van de abonnee is, het in artikel 7.2 Tw vervatte recht om de overeenkomst kosteloos te kunnen beëindigen zal in een dergelijk geval dan ook onverminderd van kracht zijn. Bij andere wijzigingen in het zenderpakket zal het niet altijd eenduidig te bepalen zijn of een wijziging aantoonbaar in het voordeel van een abonnee is. Of een wijziging in het zenderpakket aantoonbaar in het voordeel van de abonnee is zal afhangen van de omstandigheden van het geval. In zijn algemeenheid stelt het college zich op het standpunt dat een wijziging van het zenderpakket (niet zijnde een uitbreiding) niet snel aantoonbaar in het voordeel van de consument zal zijn. De consument kiest immers steeds vaker het

⁵ Bijvoorbeeld door voor de hoogte van de periodieke inflatiecorrectie te verwijzen naar de Consumenten Prijs Index van het Centraal Bureau voor de Statistiek.

⁶ Stb. 2007, 16

⁷ Zie ook Tweede Kamer, vergaderjaar 2006-2006, 29 834, nr. 13

(aanvullende) zenderpakket dat op zijn voorkeur aansluit, wanneer er wijzigingen in dit pakket worden aangebracht acht het college het redelijk dat de abonnee de mogelijkheid krijgt de overeenkomst kosteloos te beëindigen. Uiteraard geldt vorenstaande niet wanneer een zender uit het zenderpakket verdwijnt omdat de zender ophoudt te bestaan of al zijn uitzendrechten verliest.

11. Gebundelde diensten

Indien een abonnee bij een aanbieder verschillende diensten afneemt, dan kan sprake zijn van gebundelde diensten. Wanneer een aanbieder in één van de gebundelde diensten een niet voordelige wijziging aanbrengt, dan dient van geval tot geval bezien te worden of het beëindigingsrecht van artikel 7.2 Tw slechts van toepassing is op de betreffende dienst of van toepassing op alle diensten in de bundel.

Het college zal naar de concrete omstandigheden van het geval kijken om te beoordelen of het beëindigingsrecht van artikel 7.2 Tw voor de gehele bundel van toepassing is. Als uitgangspunt neemt het college daarbij de objectief gerechtvaardigde verwachting van de abonnee bij het aangaan van de dienst(en). Indien de abonnee bij het aangaan van de overeenkomst(en) voor de levering van de dienst(en) de objectief gerechtvaardigde verwachting mag hebben dat hij een bundel afneemt, dan is het college van oordeel dat bij een niet voordelige wijziging in één van de diensten van de bundel, de abonnee het recht heeft de gehele bundel te beëindigen.

Het college zal bij zijn beoordeling of het beëindigingsrecht van artikel 7.2 Tw voor de gehele bundel van toepassing is, onder andere de onderstaande criteria hanteren. Het beëindigingsrecht van artikel 7.2 Tw geldt in ieder geval wanneer voldaan wordt aan één of meer van onderstaande criteria van onderstaande (niet uitputtende) lijst:

- De gebundelde diensten zijn onlosmakelijk verbonden.
- De gebundelde diensten worden onder één contract of overeenkomst aangeboden.
- Voor de gebundelde diensten wordt één tarief in rekening gebracht.
- De gebundelde diensten worden tegen een tarief aangeboden waarbij een bundelkorting wordt verleend op de subonderdelen.
- De gebundelde diensten worden tegelijkertijd via één bestelprocedure aangeboden.

12. Kosteloos

Indien de abonnee op grond van artikel 7.2 Tw het recht heeft zijn overeenkomst te beëindigen, dan moet dit kosteloos zijn voor de abonnee. Dit betekent dat de abonnee alle randapparatuur die hij bij het aangaan van de overeenkomst of gedurende de looptijd van de overeenkomst van de aanbieder heeft in eigendom heeft verkregen, kosteloos mag behouden. Indien de abonnee randapparatuur van de aanbieder in bruikleen heeft gekregen, dan moet de aanbieder faciliteren dat de abonnee deze randapparatuur kosteloos kan retourneren. Daarnaast is het de aanbieder ook niet toegestaan andere kosten aan de abonnee in rekening te brengen voor de beëindiging, zoals bijvoorbeeld afsluitkosten of een afkoopsom. Het college

acht het van belang dat de aanbieder bij de communicatie over het beëindigingsrecht expliciet vermeldt dat de beëindiging kosteloos zal geschieden.

13. Relatie met artikel 7.2a Tw

In artikel 7.2 a Tw⁸ zijn regels opgenomen over de opzegtermijn van contracten die aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten en programmadiensten afsluiten met consumenten. Consumenten hebben op grond van artikel 7.2a Tw het recht om, na afloop van de initiële contractperiode, hun contract te allen tijde op te zeggen met inachtneming van een maand opzegtermijn.

Het college benadrukt dat de maand opzegtermijn, waarop consumenten recht hebben op grond van artikel 7.2a, de aanbieder niet ontslaat van de informatieverplichting van artikel 7.2 Tw en van het aanbieden van beëindigingsrecht voor wijzigingen die niet aantoonbaar in het voordeel zijn van de abonnee.

⁸ Het nieuwe artikel 7.2a zal naar verwachting op 1 juli 2009 in werking treden.

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:

1. 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.
2. Het eerste lid is van overeenkomstige toepassing op aanbieders van programmadiensten. Bij ministeriële regeling kunnen categorieën van programmadiensten worden aangewezen met betrekking waartoe voor de desbetreffende aanbieder de in de vorige volzin bedoelde verplichting geheel of gedeeltelijk buiten toepassing blijft.

Artikel 7.2a Tw luidt als volgt:

1. De overeenkomst tussen een aanbieder en een consument met betrekking tot de levering van een elektronische communicatiedienst of programmadienst die is aangegaan voor een onbepaalde duur, kan door de consument te allen tijde kosteloos worden opgezegd.
2. De overeenkomst tussen een aanbieder en een consument met betrekking tot de levering van een elektronische communicatiedienst of programmadienst die is aangegaan voor een bepaalde duur, kan na verloop van die duur stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd, mits de consument de overeenkomst hierna te allen tijde kosteloos kan opzeggen.
3. De bij de opzegging voor de consument in acht te nemen termijn is in alle gevallen niet langer dan een maand.

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.