



ACM Beleidsregel informatieverplichtingen einde contract en voordeligste tarieven - consultatieversie

Ons kenmerk : ACM/INT/999322
Datum : 16 september 2026
Onderwerp : ACM/25/197326

De Autoriteit Consument en Markt,

Gelet op artikel 7.2ab, tweede en derde lid, 15.1, derde lid, en 15.4, tweede lid, van de Telecommunicatiewet en artikel 4:81 van de Algemene wet bestuursrecht,

Besluit:

Artikel 1 (begripsbepalingen)

In deze beleidsregel wordt verstaan onder:

- a. ACM: de Autoriteit Consument en Markt, genoemd in artikel 2, eerste lid, van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt;
- b. Aanbieder: een onderneming die openbare elektronische communicatiediensten, bedoeld in artikel 1.1 van de Telecommunicatiewet, levert aan eindgebruikers;
- c. Abonnement: het totaal van de samenstelling van de diensten die een eindgebruiker afneemt bij een aanbieder;
- d. Initiële contractduur: de oorspronkelijke, minimale looptijd van een overeenkomst waarin de overeenkomst niet kosteloos opzegbaar is;
- e. Overeenkomst: een overeenkomst tussen een aanbieder en een eindgebruiker met betrekking tot de levering van een elektronische communicatiedienst, niet zijnde een nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiedienst of een transmissiedienst voor het verlenen van intermachinale diensten;

Artikel 2 (algemene genoegzaamheid)

1. Naar oordeel van de ACM is de eindgebruiker in ieder geval op een genoegzame en duurzame wijze geïnformeerd, bedoeld in artikel 7.2ab, tweede lid, van de Telecommunicatiewet, als de berichtgeving van de aanbieder richting de eindgebruiker voldoet aan de volgende criteria:
 - a. het bericht is maximaal drie en minimaal één maand voor het aflopen van de initiële contractduur verzonden;
 - b. het is mogelijk voor de eindgebruiker om het bericht op te slaan of te bewaren, zodat de informatie op een later moment ongewijzigd kan worden geraadpleegd;
 - c. het bericht is verstrekt op een duidelijk herkenbaar en afzonderlijk communicatiemoment;
 - d. de informatie in het bericht wordt op een duidelijke, ondubbelzinnige en objectieve wijze gepresenteerd;
 - e. de informatie in het bericht is afgestemd op de persoonlijke contractsituatie en het huidige abonnement van de individuele eindgebruiker;
 - f. indien de informatie in het bericht vergeleken moet worden, is deze informatie op zodanige wijze gepresenteerd dat de eindgebruiker de verschillende opties gemakkelijk en in één oogopslag kan vergelijken.

2. Indien een overeenkomst stilzwijgend is verlengd als bedoeld in artikel 7.2ab, eerste lid, van de Telecommunicatiewet, is het voorgaande lid van overeenkomstige toepassing op het verstrekken van de jaarlijkse informatie over de voordeligste tarieven, bedoeld in artikel 7.2ab, derde lid, van de Telecommunicatiewet.

Artikel 3 (genoegzaamheid over informatie)

Naar oordeel van de ACM is de eindgebruiker in ieder geval op een genoegzame wijze geïnformeerd over het einde van de initiële contractduur van de overeenkomst en over de mogelijkheid om de overeenkomst kosteloos te beëindigen, bedoeld in artikel 7.2ab, tweede lid, van de Telecommunicatiewet, als ten minste het volgende door de aanbieder richting de eindgebruiker is verstrekt:

- a. informatie over de datum waarop de initiële contractduur van het betreffende abonnement verstrijkt;
- b. informatie over het recht van de eindgebruiker om de overeenkomst na het verstrijken van de contractduur kosteloos te beëindigen en op welke wijze de eindgebruiker dit kan doen;
- c. informatie over de mogelijkheid om een nieuw abonnement bij de aanbieder te sluiten;
- d. informatie over het feit dat de overeenkomst stilzwijgend wordt verlengd en daarna maandelijks opzegbaar is, als de eindgebruiker de overeenkomst niet kosteloos beëindigt of een nieuw abonnement afsluit.

Artikel 4 (genoegzaamheid over advies)

Naar oordeel van de ACM is de eindgebruiker in ieder geval op een genoegzame wijze geadviseerd over de voordeligste tarieven, bedoeld in artikel 7.2ab, tweede en derde lid, van de Telecommunicatiewet, als ten minste het volgende door de aanbieder richting de eindgebruiker is verstrekt:

- a. inzicht in de samenstelling van het huidige abonnement van de betreffende eindgebruiker, met daarbij apart aangegeven de prijs van iedere dienst van het abonnement;
- b. indien van toepassing, een mededeling dat het huidige abonnement van een eindgebruiker tegen een voordeliger tarief beschikbaar is;
- c. overzicht van het goedkoopste alternatief voor de verschillende diensten van het huidige abonnement van de eindgebruiker.

Artikel 5 (bijlage)

Naar oordeel van de ACM is in ieder geval sprake van op een genoegzame wijze geïnformeerd, bedoeld in artikelen 2, 3 en 4 van deze regeling, als het format in de bijlage is gevolgd.

Artikel 6 (inwerkingtreding)

1. Deze beleidsregel wordt met de toelichting in de Staatscourant geplaatst.
2. Deze beleidsregel treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant waarin hij wordt geplaatst.

Artikel 7 (citeertitel)

Deze beleidsregel wordt aangehaald als: ACM Beleidsregel informatieverplichtingen einde contract en voordeligste tarieven.

's-Gravenhage, [datum besluit]

De Autoriteit Consument en Markt,

namens deze,

M. Leijten

Bijlage: Format voor genoegzame informatieverstrekking

Titel: Informatie over einde contractduur en voordeligste prijzen voor uw abonnement

[Een alternatieve titel volstaat ook, mits de onderdelen 'einde contract' en 'voordeligste tarieven' expliciet worden benoemd. Wanneer de contractduur niet binnen drie maanden na verzending van dit bericht verstrijkt of reeds verstreken is, kan de tekst "einde contractduur" achterwege blijven.]

Geachte *[klant]*,

[Onderstaande melden als de vaste looptijd van het abonnement binnen 1-3 maanden verstrijkt.]

Uw abonnement eindigt op *[datum]*. U kunt dan een nieuw abonnement afsluiten of uw huidige abonnement aanpassen. *[Uitleggen hoe klant nieuw abonnement kan afsluiten of huidig abonnement kan aanpassen]*. Doet u niets? Dan wordt uw abonnement automatisch verlengd tegen dezelfde voorwaarden. U kunt u uw abonnement daarna op ieder moment kosteloos opzeggen met een opzegtermijn van één maand. *[Uitleggen hoe klant kan opzeggen]*.

Wij geven u graag informatie over de kosten van uw abonnement en de voordeligste prijzen binnen ons aanbod. Wij zijn verplicht om dit minimaal één keer per jaar te doen. Zo kunt u zien of uw abonnement nog steeds bij u past. Of dat u misschien liever iets wijzigt.

In de tabel hieronder staat een overzicht van uw huidige abonnement. Hierin kunt u zien welke diensten u op dit moment afneemt en hoeveel u daarvoor per maand betaalt:

[Onderstaande tabel gebruiken wanneer het vaste telecommunicatiediensten betreft.]

[Eventueel naam pakket]	Maandprijs
Vast internet - <i>[snelheid]</i>	€ [bedrag]
Televisie - <i>[pakket]</i>	€ [bedrag]
Vaste telefonie - <i>[bundels]</i>	€ [bedrag]
Extra diensten - <i>[overzicht van aanvullende producten of diensten, bijvoorbeeld extra wifi versterkers, extra tv-decoders, software of streamingdiensten]</i>	€ [bedrag]
Combinatievoordelen - <i>[maandelijkse korting voor combineren van vaste en mobiele diensten]</i>	- € [bedrag]
Totaalbedrag per maand	€ [bedrag]
<i>Tijdelijke voordelen - [tijdelijke kortingen tot datum]</i>	- € [bedrag]
Totaalbedrag inclusief korting	€ [bedrag]

[Onderstaande tabel gebruiken wanneer het mobiele telecommunicatiediensten betreft.]

[Eventueel naam pakket]	Maandprijs
Belminuten/sms - <i>[aantal belminuten/sms'jes]</i>	€ [bedrag]
Internetbundel - <i>[hoeveelheid data in MB's/GB's]</i>	€ [bedrag]

Extra diensten - <i>[overzicht van aanvullende producten of diensten, bijvoorbeeld beveiligingssoftware]</i>	€ [bedrag]
Combinatievoordelen - <i>[maandelijkse korting voor combineren van vaste en mobiele diensten]</i>	- € [bedrag]
Tijdelijke voordelen - <i>[tijdelijke kortingen die binnen x maand aflopen]</i>	- € [bedrag]
Totaalbedrag per maand	€ [bedrag]
<i>Tijdelijke voordelen - [tijdelijke kortingen tot datum]</i>	- € [bedrag]
Totaalbedrag inclusief korting	€ [bedrag]

[Onderstaande opnemen als de klant het abonnement kan verlengen of de samenstelling van het abonnement kan wijzigen. Als er geen voordeliger alternatief beschikbaar is, meldt u dat de klant al het voordeligste abonnement heeft.]

Goed nieuws! Er *is een voordeliger alternatief/zijn voordeligere alternatieven* beschikbaar voor uw huidige abonnement.

	Wat gebeurt er? [1]	Samenstelling abonnement	Maandprijs [2]	Besparing [3]
1.	Dit is hetzelfde abonnement als u nu heeft, maar met een lagere prijs.	<i>[Hetzelfde als in de tabel hierboven]</i>	€ [bedrag]	€ [bedrag]
2.	Dit is het voordeligste abonnement dat wij aanbieden. Let op: dit abonnement heeft een andere samenstelling dan uw huidige abonnement.	<i>[internet laagste snelheid] + [tv basisproduct] + [telefonie basisproduct]</i>	€ [bedrag]	€ [bedrag]

[1]: Een abonnement is een voordeliger alternatief als de totaalprijs van het nieuwe abonnement tijdens de initiële contractduur lager is dan wat de klant in diezelfde periode voor het huidige abonnement zou betalen. De totaalprijs is het geheel van betalingen tijdens de initiële contractduur.

[2]: Noem de maandprijs exclusief tijdelijke kortingen. U kunt een (persoonlijk) verlengaanbod doen of een regulier tarief zonder kortingen hanteren. Wanneer sprake is van tijdelijke kortingen, meldt u dit apart. Als de maandprijs van het voordeligere alternatief exclusief korting hoger is dan de huidige maandprijs, wijst u de klant daar expliciet op door middel van een in het oog springende tekst. Bijvoorbeeld: "Let op! Wanneer de korting is afgelopen, gaat u een hoger maandbedrag betalen dan u op dit moment voor uw huidige abonnement betaalt."

[3]: Noem hier welk bedrag de klant bespaart met het alternatieve abonnement ten opzichte van het huidige abonnement. Noem in ieder geval het totaalbedrag gedurende de vernieuwde looptijd.

Wilt u gebruikmaken van één van deze voordeligere alternatieven? Dan kunt u gemakkelijk uw abonnement aanpassen. Hier leest u hoe u dat doet:

[Noem de contactmogelijkheden waarmee de klant het abonnement direct kan wijzigen of verlengen. Bijvoorbeeld telefoon, e-mail, post of een link die naar de website verwijst.]

Einde mail

TOELICHTING

I. Algemeen

1. In 2021 is de Telecommunicatiewet aangepast¹ ter implementatie van Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek van elektronische communicatie (PbEU 2018, L 321) (hierna: de Telecomcode). Met de Telecomcode werd het niveau van bescherming van gebruikers van communicatiediensten in Europa verder verhoogd. Zo is in artikel 105 van de Telecomcode opgenomen dat telecomaanbieders eindgebruikers moeten informeren over het einde van initiële contractduur en de voordeligste tarieven. Deze informatieverplichting is geïmplementeerd in artikel 7.2ab van de Telecommunicatiewet (hierna: Tw).
2. Tijdens de initiële contractduur is een telecomabonnement niet kosteloos opzegbaar. Na afloop van deze contractduur kan het abonnement stilzwijgend worden omgezet in een abonnement dat maandelijks kosteloos opzegbaar is. Dit volgt uit in artikel 7.2ab lid 1 Tw. Op grond van artikel 7.2ab lid 2 Tw zijn aanbieders van elektronische communicatiediensten verplicht om de eindgebruiker te informeren over het einde van de initiële contractduur van de overeenkomst, over de mogelijkheid om de overeenkomst kosteloos te beëindigen en advies te geven over de voordeligste tarieven met betrekking tot zijn diensten. Deze informatie moet op genoegzame wijze, middels een duurzame drager en ten minste een maand voordat de initiële contractduur afloopt worden verstrekt. Daarnaast moet de aanbieder de eindgebruiker volgens artikel 7.2ab lid 3 Tw ook minimaal een keer per jaar informeren over zijn voordeligste tarieven.
3. Uit onderzoek van de ACM² uit 2025 blijkt dat veel eindgebruikers een 'passief contract' hebben. Dat wil zeggen: een contract waarvan de initiële contracttermijn is verlopen en die op grond van artikel 7.2ab lid 1 Tw stilzwijgend is verlengd. Uit hetzelfde onderzoek volgt dat de prijzen die eindgebruikers met een passief contract maandelijks betalen, vaak hoger zijn dan de lijstprijzen. Dit zijn de actuele prijzen die aanbieders adverteren exclusief eventuele kortingen. Het prijsverschil is het gevolg van cumulatieve prijsstijgingen voor eindgebruikers die al langer klant zijn bij een bepaalde aanbieder. Hierdoor ontstaat prijsdiscriminatie: voor dezelfde dienst betalen loyale eindgebruikers meer dan eindgebruikers die regelmatig overstappen of hun abonnement vernieuwen. In haar marktonderzoek concludeert de ACM dan ook dat eindgebruikers vaak geld kunnen besparen door een nieuw contract af te sluiten.
4. Tegelijkertijd blijkt uit consumentenonderzoek van de ACM dat eindgebruikers de prijzen voor vaste telecomdiensten als hoog ervaren.³ Ook is de prijs van een abonnement de belangrijkste reden voor eindgebruikers om een nieuw contract af te sluiten bij hun huidige aanbieder of over te stappen naar een andere aanbieder. Toch heeft een grote groep eindgebruikers meer dan 11 jaar hetzelfde contract bij dezelfde aanbieder, waardoor zij niet profiteren van eventuele besparingen.
5. De ACM hecht veel waarde aan de informatieverplichtingen uit artikel 7.2ab lid 2 en 3 Tw (hierna: de informatieverplichtingen). De informatie over het einde van de initiële contractduur en de voordeligste tarieven (hierna: de informatie) kan de eindgebruikers ertoe aanzetten om na te denken over de mogelijkheden rondom het huidige contract. De kans is groot dat zij geld kunnen besparen door hun contract te vernieuwen of over te stappen. Op die manier kan de

¹ [Kamerstukken II 2020/21, 35865, nr. 3 \[MvT\]](#).

² [ACM Marktonderzoek Prijzen van vast internet](#).

³ [Telecommonitor Klantbeleving 2025](#).

informatieverstrekking eraan bijdragen dat eindgebruikers niet te veel betalen voor hun telecomabonnement. De jaarlijkse informatie over de voordeligste tarieven is in het bijzonder relevant voor de vele eindgebruikers die al geruime tijd een passief contract hebben. Daarom vindt de ACM het belangrijk dat aanbieders de informatie op genoegzame wijze verstrekken, zodat de informatie duidelijk en begrijpelijk is voor de eindgebruikers.

6. In 2024 en 2025 heeft de ACM aan aanbieders gevraagd hoe zij aan de informatieverplichtingen uit artikel 7.2ab lid 2 en 3 Tw voldoen. Hieruit volgde dat de aanbieders op uiteenlopende wijze invulling geven aan de informatieverplichtingen. Bovendien vond de ACM dat de informatievoorziening in algemene zin onvoldoende duidelijk en begrijpelijk was voor eindgebruikers. Zo verwezen sommige aanbieders voor de voordeligste tarieven naar de website, waar de eindgebruiker vervolgens zelf op zoek moest naar wat voor hem de voordeligste tarieven zijn. Naar aanleiding van de opgevraagde informatie is de ACM van oordeel dat niet alle aanbieders op even genoegzame wijze informeren over het einde van de initiële contractduur en de voordeligste tarieven.
7. De ACM vindt het belangrijk dat *alle* eindgebruikers op genoegzame wijze worden geïnformeerd, ongeacht bij welke aanbieder zij klant zijn. Daarom legt de ACM in deze beleidsregel uit hoe aanbieders volgens haar kunnen voldoen aan de informatieverplichtingen. Deze beleidsregel heeft als doel duidelijkheid te verschaffen aan aanbieders hoe zij op genoegzame wijze kunnen informeren. Dit moet ertoe leiden dat alle eindgebruikers duidelijke en begrijpelijke informatie ontvangen over hun contractstatus en de voordeligste tarieven. Op basis van deze informatie kunnen eindgebruikers bepalen of hun huidige abonnement nog aan hun wensen voldoet of dat er een voordeliger tarief beschikbaar is.
8. De ACM is bevoegd om handhavend op te treden als aanbieders niet op genoegzame wijze of geheel niet aan de informatieverplichtingen voldoen. Met deze beleidsregel geeft de ACM aan wanneer volgens haar in ieder geval wel op genoegzame wijze is voldaan aan de informatieverplichting.

II. Toelichting per artikel

Toelichting op artikel 1 onder c (*abonnement*)

9. Artikel 7.2ab Tw ziet op zowel vaste als mobiele telecomdiensten. Een abonnement voor vaste telecomdiensten kan bestaan uit internet, televisie en/of telefonie. Bij mobiele diensten gaat het om een bundel voor internet en/of belminuten en sms'jes. Binnen de abonnementen voor vaste en mobiele telecomdiensten zijn verschillende samenstellingen mogelijk. In deze beleidsregel wordt met 'abonnement' bedoeld op het geheel van de diensten waarvoor een eindgebruiker heeft gekozen. Bij zowel vaste als mobiele telecomdiensten kunnen eindgebruikers extra diensten afnemen. Bijvoorbeeld wifi-boosters of een extra TV-ontvanger. Ook deze extra diensten maken deel uit van het abonnement.

Toelichting op artikel 1 onder e (*overeenkomst*)

10. De informatieverplichting uit artikel 7.2ab lid 2 Tw ziet op overeenkomsten tussen aanbieders en eindgebruikers met betrekking tot de levering van een vaste of mobiele elektronische communicatiedienst waarvan de initiële looptijd nog niet is verstreken. Artikel 7.2ab lid 3 Tw ziet ook op overeenkomsten die op grond van artikel 7.2ab lid 1 Tw stilzwijgend zijn verlengd.

Toelichting op artikel 2 (*algemene genoegzaamheid*)

11. De ACM vindt het belangrijk dat aanbieders helder en duidelijk communiceren over het einde van de initiële contractduur. Hierdoor weten eindgebruikers dat hun abonnement bijna afloopt.

Een grote verandering in de contractsituatie is dat het abonnement na afloop van de initiële contractduur kosteloos opzegbaar wordt. Hierdoor zijn eindgebruikers vrij om te besluiten een nieuw abonnement af te sluiten bij de huidige of een andere aanbieder.

12. Daarbij kan de informatie over de voordeligste tarieven de eindgebruiker helpen om het huidige abonnement met eventueel goedkopere alternatieven te vergelijken.
13. De ACM beschrijft daarom in dit artikel een aantal algemene punten die in haar optiek tot een genoegzame wijze van informeren leiden. Dit heeft ten doel dat de eindgebruiker dusdanig geïnformeerd wordt dat onmiskenbaar duidelijk is wat er staat te gebeuren ten aanzien van het abonnement.

Toelichting op artikel 2, eerste lid, punt a (*datum van berichtgeving*)

14. De informatieverplichting uit artikel 7.2ab van de Tw is bedoeld om de eindgebruiker op het naderende einde van de looptijd van het contract te wijzen, zodat deze daarop actie kan ondernemen. In de gedragswetenschap is gebleken dat mensen van nature de neiging hebben om handelingen uit te stellen, zeker wanneer mensen een gebrek aan urgentie ervaren. Dit heet inertie. Dit is in algemene zin vaak de reden dat eindgebruikers niet hun contract verlengen of overstappen van aanbieder, zelfs als dit wel in hun voordeel zou zijn.
15. Om te voorkomen dat eindgebruikers mogelijke beslissingen over het al dan niet verlengen van hun contracten (te) lang uitstellen, vindt de ACM het van belang dat consumenten op een geschikt moment worden gewezen op de mogelijkheden rondom hun contracten. Concreet betekent dit dat eindgebruikers enerzijds niet op een te vroeg moment, maar anderzijds ook niet op een te laat moment geïnformeerd moeten worden over hun aflopende contracten. De uiterste datum waarop eindgebruikers geïnformeerd moeten worden is vastgelegd in de wet: dit is één maand voor het aflopen van een contract. Hiernaast is de ACM van oordeel dat deze berichtgeving idealiter niet eerder dan drie maanden voor het einde van de contractduur wordt verzonden naar eindgebruikers. Bij een termijn die langer is dan drie maanden acht de ACM het risico op inertie te groot. Om dit te voorkomen, is de ACM van oordeel dat er daarom in ieder geval sprake is van een genoegzame informatieverstrekking, zodra de informatie aan eindgebruikers maximaal drie maanden voor het einde van het contract wordt verzonden.

Toelichting op artikel 2, eerste lid, punt b (*opslaan van berichtgeving*)

16. Volgens artikel 7.2ab lid 2 van de Telecommunicatiewet moet de aanbieder de informatie op een duurzame drager verstrekken. Een duurzame drager geeft de eindgebruiker de mogelijkheid om de informatie voor langere tijd te bewaren. Dit stelt de eindgebruiker in staat om de informatie op een later moment te raadplegen. Hierbij is van belang dat de informatie niet gewijzigd kan worden.
17. Er is in ieder geval sprake van een duurzame drager wanneer aanbieders de informatie per post of per e-mail toesturen. Op deze manier kan de eindgebruiker de verstrekte informatie gemakkelijk archiveren en op een later moment ongewijzigd raadplegen. Een verwijzing naar een website (bijvoorbeeld via een weblink) is geen duurzame drager, omdat de informatie op die website over tijd kan wijzigen.
18. De bovenstaande voorbeelden zijn niet-uitputtend. Dit betekent dat er andere communicatiemethoden denkbaar zijn die ACM als duurzame drager kan aanmerken.

Toelichting op artikel 2, eerste lid, punten c en d (*duidelijke vormgeving van berichtgeving*)

19. De ACM stelt dat er in ieder geval sprake is van genoegzaam informeren wanneer de informatieverstrekking op een duidelijk herkenbaar en afzonderlijk communicatiemoment is verstrekt. Bijvoorbeeld via een apart bericht met een duidelijke titel. Hiermee wordt in één oogopslag duidelijk waar het bericht over gaat. Zo wordt voorkomen dat de informatieverstrekking 'verstopt' wordt in andere communicatiemomenten, zoals de maandelijkse factuur of reclameboodschappen.
20. Bovendien is de informatieverstrekking genoegzaam wanneer de informatie in het bericht op een duidelijke, ondubbelzinnige en objectieve wijze is gepresenteerd. De eindgebruiker moet in staat worden gesteld om de informatie in het bericht te begrijpen. Dit kunnen aanbieders doen door de inhoud van het bericht in begrijpelijke taal op te schrijven en duidelijke vormgeving te gebruiken.
21. De ACM probeert met deze beleidsregel te bewerkstelligen dat onmiskenbaar duidelijk is voor de eindgebruiker welke informatie wordt verstrekt en om welke reden. Aanbieders zijn wettelijk verplicht om deze informatie te verstrekken. Volgens de ACM doen aanbieders er goed aan om op deze wettelijke informatieverplichting te wijzen. Hierdoor zien eindgebruikers sneller in dat de informatieverstrekking in hun voordeel is en worden misverstanden met ongevraagde communicatie met commerciële doeleinden voorkomen.

Toelichting op artikel 2, eerste lid, punt e (gepersonaliseerde berichtgeving)

22. De informatieverplichting is bedoeld om eindgebruikers te informeren over de contractstatus en de prijzen van het abonnement dat die specifieke eindgebruiker afneemt. Daarom vindt de ACM dat aanbieders op genoegzame wijze informeren als de informatie in het bericht is afgestemd op de persoonlijke contractsituatie en het huidige abonnement van een individuele eindgebruiker.

Toelichting op artikel 2, eerste lid, punt f (gemakkelijk te vergelijken)

23. Eindgebruikers worden door de informatieverstrekking geattendeerd op het einde van de initiële contractduur en/of de voordeligste tarieven. De eindgebruiker kan vervolgens verschillende keuzes maken ten aanzien van het abonnement. Er is sprake van genoegzaam informeren als de aanbieder deze keuzes op gelijkwaardige wijze presenteert, op een manier waardoor de eindgebruiker de keuzes en de gevolgen daarvan gemakkelijk kan vergelijken. In artikel 3 en 4 van deze beleidsregel wordt nader ingegaan op de opties van de eindgebruiker.

Toelichting op artikel 2, tweede lid (jaarlijkse informatie voordeligste tarieven)

24. De informatieverplichting ten aanzien van de voordeligste tarieven blijft niet beperkt tot de periode voor het einde van de initiële contractduur. Zodra een abonnement op grond van artikel 7.2ab lid 1 Tw stilzwijgend is verlengd, moeten aanbieders minstens eenmaal per jaar die informatie over de voordeligste tarieven verstrekken.
25. Volgens de ACM is ook bij deze jaarlijkse informatieverstrekking sprake van genoegzaam informeren als dit op dezelfde manier gebeurt als de informatieverstrekking voor het einde van de initiële contractduur. Artikel 2 eerste lid van deze beleidsregel is dus van overeenkomstige toepassing op de jaarlijkse informatieverstrekking. Uitzondering is het punt onder a, omdat de initiële contractduur reeds is verstreken en het abonnement stilzwijgend is verlengd.

Toelichting op artikel 3 (genoegzaamheid over informatie)

26. Het einde van de initiële contractduur is een belangrijk moment voor de eindgebruiker. Vanaf dat moment kan de eindgebruiker het abonnement opzeggen of overstappen, zonder dat daaraan kosten zijn verbonden. De eindgebruiker kan zodoende verschillende keuzes maken

ten aanzien van het abonnement.

27. De ACM vindt het belangrijk dat de eindgebruiker zich niet alleen bewust is van het aflopen van de initiële contractduur, maar ook van de consequenties hiervan. Daarom beschrijft de ACM in dit artikel een aantal punten die ertoe leiden dat ook de inhoud van de informatieverstrekking genoegzaam is.

Toelichting op artikel 3, punt a (*datum einde initiële contractduur*)

28. Rond het einde van de initiële contractduur kan de eindgebruiker belangrijke keuzes maken met betrekking tot diens abonnement. De datum waarop de initiële contractduur verstrijkt is essentieel voor de eindgebruiker om te bepalen wanneer hij actie moet ondernemen. Om die reden vindt de ACM het genoegzaam als aanbieders eindgebruikers duidelijk informeren over de datum waarop de initiële contractduur verstrijkt.

Toelichting op artikel 3, punt b (*kosteloze beëindiging*)

29. Bij het einde van de initiële contractduur kan de eindgebruiker een aantal keuzes maken ten aanzien van het abonnement. De eerste keuze is het kosteloos beëindigen van de overeenkomst. Uit artikel 7.2ab lid 2 Tw volgt expliciet dat aanbieders hierop moeten wijzen. Naar het oordeel van de ACM is sprake is van genoegzaam informeren als de aanbieder niet alleen wordt gewezen op het kosteloos beëindigingsrecht, maar ook op de wijze waarop hiervan gebruikgemaakt kan worden en wat de gevolgen hiervan zijn. Op die manier krijgt de eindgebruiker de informatie die nodig is om een weloverwogen keuze te kunnen maken

Toelichting op artikel 3, punt c (*nieuw abonnement*)

30. De tweede keuze die een eindgebruiker bij het einde van de initiële contractduur kan maken, is het aangaan van een nieuw abonnement. Artikel 7.2ab lid 2 Tw verplicht aanbieders bij het einde van de initiële contractduur de eindgebruiker te adviseren over de voordeligste tarieven. Volgens de ACM is sprake van genoegzaam informeren als de informatie over de voordeligste tarieven wordt gekoppeld aan de keuzeoptie om een nieuw abonnement af te sluiten.
31. Eindgebruikers die een nieuw abonnement willen afsluiten hoeven dit niet per se te doen bij de huidige aanbieder. Een overstap naar een andere aanbieder is ook een mogelijkheid. De informatieverplichting ten aanzien van de voordeligste tarieven gaat volgens de ACM niet zo ver dat aanbieders hierbij de tarieven van concurrenten moeten meenemen. Wel vindt de ACM dat sprake is van genoegzaam informeren als de aanbieder de eindgebruiker wijst op de ontstane mogelijkheid van een kosteloze overstap.

Toelichting op artikel 3, punt d (*stilzwijgende verlenging*)

32. Als een eindgebruiker besluit het abonnement niet op te zeggen of te verlengen, heeft dit tot gevolg dat het abonnement stilzwijgend wordt verlengd. Hierna is het abonnement maandelijks opzegbaar. Volgens de ACM is sprake van genoegzaam informeren als de aanbieder de eindgebruiker informeert over deze stilzwijgende verlenging, op zodanige wijze dat de onmiskenbaar duidelijk is voor de eindgebruiker wat de gevolgen hiervan zijn.

Toelichting op artikel 4 (*genoegzaamheid over advies*)

33. Ten tijde van de berichtgeving over het einde van de initiële contractduur, moeten aanbieders eindgebruikers adviseren over de voordeligste tarieven. Bovendien moeten aanbieders de informatie over de voordeligste tarieven minimaal eenmaal per jaar verstrekken aan de eindgebruiker. Deze informatie helpt de eindgebruiker bij het bepalen of het huidige abonnement nog aansluit bij diens behoeften en/of een voordeliger alternatief beter past.

34. Aan de hand van de informatie over de voordeligste tarieven kan de eindgebruiker ervoor kiezen het huidige abonnement te behouden of een goedkoper abonnement af te sluiten. Andere opties zijn het opzeggen van het abonnement of het overstappen naar een andere aanbieder. De ACM zou graag terugzien dat eindgebruikers deze opties gemakkelijk met elkaar kunnen vergelijken en gemakkelijk van deze opties kunnen gebruikmaken.
35. In dit artikel beschrijft de ACM welke informatie volgens haar verstrekt moet worden voor een genoegzame informatieverstrekking over de voordeligste tarieven. Deze informatie heeft de eindgebruiker volgens de ACM nodig om een weloverwogen beslissing te maken over het abonnement.

Toelichting op artikel 4, punt a (*samenstelling en prijs abonnement*)

36. Om een goed overzicht te krijgen van de voordeligste tarieven moet de eindgebruiker inzichtelijk hebben wat de prijs is van zijn huidige abonnement en wat de afzonderlijke onderdelen binnen dit abonnement kosten. Daarom vindt de ACM dat er sprake is van genoegzaam informeren als de aanbieder inzicht geeft in de kosten van bovengenoemde onderdelen. Op die manier kan de eindgebruiker per dienst van het abonnement afwegen of dit passend is voor diens behoeften.

Toelichting op artikel 4, onder b en c (*voordeligere alternatieven*)

37. De ACM vindt dat aanbieders genoegzaam informeren over de voordeligste tarieven wanneer zij eindgebruikers wijzen op mogelijke besparingen. In andere woorden: als een voordeliger alternatief voor het huidige abonnement beschikbaar is. Hiervan is sprake wanneer de nieuwe maandelijkse abonnementsprijs lager is dan de maandprijs die de eindgebruiker momenteel betaalt.
38. Uit onderzoek van de ACM⁴ volgt dat eindgebruikers die langere tijd klant zijn bij een aanbieder soms meer betalen voor exact hetzelfde abonnement dan eindgebruikers die minder lang klant zijn bij die aanbieder. Loyale eindgebruikers betalen zodoende een soort boete. De ACM vindt dit een onwenselijke vorm van prijsdiscriminatie. Indien het abonnement met exact dezelfde samenstelling beschikbaar is, is er volgens de ACM sprake van genoegzaam informeren als aanbieders hun klanten hierop wijzen.
39. Daarnaast kan een voordeliger alternatief beschikbaar zijn in de vorm van een abonnement met een andere samenstelling dan het huidige abonnement. Eindgebruikers kunnen binnen hun abonnement kiezen uit verschillende internetsnelheden, TV-pakketten en telefoniebundels. Eindgebruikers kunnen doorgaans geld besparen door een lagere internetsnelheid, een simpeler TV-pakket of een kleinere telefoniebundel te nemen. Aanbieders informeren hun klanten op genoegzame wijze als zij wijzen op de voordeligste opties binnen het abonnement dat een eindgebruiker afneemt. Dat wil zeggen: als een eindgebruiker internet en TV afneemt, dat de aanbieder wijst op de goedkoopste opties voor internet en TV. Als een eindgebruiker bijvoorbeeld geen telefonie afneemt, hoeft de aanbieder niet te informeren over de goedkoopste opties voor telefonie. Wanneer een eindgebruiker al de goedkoopste optie afneemt, volstaat de aanbieder in de informatievoorziening door de eindgebruiker op dat feit te wijzen.
40. Extra aandacht verdient de situatie waarbij aanbieders kortingen aanbieden. Een abonnement geldt als een voordeliger alternatief wanneer de totale prijs gedurende de vaste looptijd lager is dan wat het huidige abonnement in diezelfde periode zou kosten. Wanneer de maandprijs exclusief korting echter hoger is dan de huidige maandprijs, zou een aanbieder de

⁴ [ACM Marktonderzoek Prijzen van vast internet](#)

eindgebruiker expliciet hierop moeten wijzen. Doet een aanbieder dit niet in deze situatie, is volgens de ACM geen sprake van genoegzaam informeren.

41. Een voorbeeld: een eindgebruiker neemt abonnement A af bij een telecomaandbieder. De huidige maandprijs van abonnement A bedraagt €50,-. De eindgebruiker kan ervoor kiezen om abonnement B af te nemen. Abonnement B heeft een vaste looptijd van twaalf maanden. De maandprijs van abonnement B bedraagt €52,50. Wanneer de eindgebruiker voor abonnement B kiest, ontvangt hij de eerste zes maanden een korting van €10,-. Hierdoor kost abonnement B de eerste zes maanden €42,50. De totale kosten voor abonnement B gedurende de vaste looptijd zijn €570,- ($(6 * €42,50) + (6 * €52,50)$). In diezelfde twaalf maanden zou abonnement A €600,- kosten ($12 * €50,-$). Abonnement B is dus een voordeliger alternatief dan abonnement A. Aangezien de maandprijs van abonnement B exclusief korting hoger is dan de huidige maandprijs van abonnement A, zou de aanbieder de eindgebruiker expliciet op dit feit moeten wijzen.

Toelichting op artikel 5 (bijlage)

42. De ACM heeft een format voor de informatieverstrekking over het einde van de initiële contractduur en de voordeligste tarieven als bijlage bij deze beleidsregel gevoegd. Dit format is op dusdanige wijze opgesteld dat het voldoet aan de uitleg die de ACM in artikelen 2, 3 en 4 van deze beleidsregel heeft opgenomen. Dit betekent dat aanbieders naar oordeel van de ACM in ieder geval op genoegzame wijze informeren, wanneer zij het format in de bijlage van deze beleidsregel hebben gevolgd.