



VERZONDEN PER E-MAIL

[VERTROUWELIJK]

[VERTROUWELIJK]

Den Haag, 20 mei 2026

Ons kenmerk : ACM/UIT/678339
Contactpersoon : [VERTROUWELIJK]
Onderwerp : ACM/26/200394 Besluit op het verzoek tot openbaarmaking d.d. 17 april 2026

1 Inleiding en verloop van de procedure

1. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) heeft op 17 april 2026 een e-mail van u ontvangen.¹ In deze e-mail verzocht u om informatie over eenzijdige wijzigingen van contractvoorwaarden door aanbieders van elektronische communicatiediensten. Meer specifiek verzocht u om openbaarmaking van standpunten en richtlijnen en individuele besluiten van de ACM ten aanzien van dit onderwerp.
2. Op 30 april 2026 heeft de ACM de ontvangst van de e-mail aan u bevestigd.² Hierbij heeft de ACM aangegeven dat de stukken waarom wordt verzocht reeds openbaar gemaakt zijn door de ACM. Bovendien heeft de ACM weblinks naar de relevante informatie opgenomen in de brief. De ACM heeft u gevraagd of u alsnog wenst dat de ACM een formeel besluit op uw verzoek neemt. Indien u dat wenste, zou de ACM de wettelijke reactietermijn met twee weken verlengen naar 29 mei 2026.
3. U heeft op 4 mei 2026 gereageerd dat u een formeel besluit op uw verzoek wenst te ontvangen.³

2 Inventarisatie van documenten

4. Naar aanleiding van het verzoek is er in het zaaksysteem van de ACM, onze SharePoint, netwerkschijven en de website van de ACM gezocht naar informatie. Daarbij heeft de ACM gebruik gemaakt van digitale zoektermen. Enkele voorbeelden van deze zoektermen zijn "eenzijdige contractwijziging", "elektronische communicatiediensten" en "telecomabonnementen".
5. Op basis van deze zoekactie heeft de ACM vier documenten aangetroffen die binnen de reikwijdte van het verzoek vallen. Deze documenten betreffen:
 - a. beleidsregels over het kosteloos beëindigingsrecht bij telecomovereenkomsten,
 - b. een nieuwsbericht over een strenge controle van de ACM op stilzwijgende contractwijzigingen,

* In de openbare versie van het besluit zijn delen van de tekst vervangen om reden van vertrouwelijkheid. Vervangen delen zijn met vierkante haken en het woord VERTROUWELIJK aangegeven.

¹ ACM/IN/1103545.

² ACM/UIT/676723.

³ ACM/IN/1111744.

- c. een informatiepagina voor consumenten over wijzigingen in hun telecomabbonnement en
 - d. een last onder dwangsom aan een telecomaangebieder.
6. De documenten die u opgevraagd heeft, zijn al voor iedereen toegankelijk. Zie:
- a. [Beleidsregels kosteloos beëindigingsrecht telecomovereenkomsten | ACM](#)
 - b. [ACM gaat telecomaanbieders streng controleren op stilzwijgende contractswijzigingen | ACM](#)
 - c. [Telecomaangebieder wijzigt voorwaarden van abonnement | ACM ConsuWijzer](#)
 - d. [Last onder dwangsom KPN | ACM](#)

3 Besluit

3.1 Reeds openbare stukken

7. De ACM zal niet overgaan tot openbaarmaking van de stukken waarom u heeft verzocht. Deze stukken zijn reeds openbaar. Om die reden is openbaarmaking niet aan de orde.

3.2 Publicatie

8. Dit besluit zal binnen twee weken na de dagtekening van dit besluit geanonimiseerd worden gepubliceerd op de website van de ACM.⁴

Hoogachtend,

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

[VERTROUWELIJK]
wnd. Teammanager Directie Consumenten

*Als u belanghebbende bent, kunt u bezwaar maken tegen de weigering om informatie openbaar te maken. Stuur uw gemotiveerde bezwaarschrift naar de Autoriteit Consument en Markt, Juridische Zaken, Postbus 16326, 2500 BH Den Haag. Stuur uw bezwaar **binnen zes weken** na de dag waarop dit besluit bekend is gemaakt. Het bezwaarschrift moet door de indiener zijn ondertekend en bevat ten minste zijn naam en adres, de dagtekening, een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht en de gronden waarop het bezwaar rust.*

*Wilt u als belanghebbende de openbaarmaking van informatie tegen gaan? Dien dan, **binnen twee weken** na de dag waarop dit besluit is bekend gemaakt, een bezwaarschrift in en vraag gelijktijdig de voorzieningenrechter het besluit tot openbaarmaking voor de duur van de procedure te schorsen.*

⁴ [Acm.nl/publicaties/openbare-stukken-naar-aanleiding-van-woo-en-informatieverzoeken](https://acm.nl/publicaties/openbare-stukken-naar-aanleiding-van-woo-en-informatieverzoeken)