

27879 Versterking van de positie van de consument

24095 Frequentiebeleid

Nr. 52 Brief van de minister van Economische Zaken

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 17 juni 2015

Tijdens het Algemeen Overleg Telecommunicatie van 12 november 2014¹ heb ik toegezegd uw Kamer in het tweede kwartaal van 2015 te informeren over de stand van zaken rond ‘billshocks’ (onverwacht hele hoge rekeningen) en de mogelijkheden om bundels naar beneden te kunnen bijstellen.

Bundels naar beneden bijstellen / houdbaarheid bel-, sms- en datategoeden

In mijn brief van 19 september 2014 over bel-, sms- en datategoeden² heb ik aangegeven dat KPN en T-Mobile in het kader van langere houdbaarheid van tegoeden in de eerste helft van 2015 nog met nadere maatregelen zouden komen. Dat hebben zij gedaan. Zo heeft KPN in mei jl. voor haar Telfort-abonnementen een houdbaarheidstermijn van drie maanden geïntroduceerd. T-Mobile heeft voor een andere oplossing gekozen, namelijk dat consumenten de mogelijkheid hebben om bundels naar beneden (en naar boven) bij te stellen. Met deze flexibiliteit wordt de houdbaarheid van tegoeden minder relevant, omdat consumenten zodoende fluctuaties in hun verbruik kunnen opvangen door het bijstellen van de omvang van de bundels. Momenteel hebben meerdere mobiele aanbieders proposities waarbij de bundels naar beneden kunnen worden bijgesteld of (tijdelijk) kunnen worden stopgezet. Dit voorkomt het overblijven van grote tegoeden. Ook worden abonnementen aangeboden die direct maandelijks opzegbaar zijn (dus niet pas na afloop van een één- of tweejarige contracttermijn).

Stand van zaken billshocks (onverwacht hele hoge rekeningen)

In algemene zin kan worden gesteld dat de problematiek rondom billshocks bij mobiel datagebruik is verminderd. De meeste aanbieders melden dat het aantal klachten of vragen over onverwacht hoge rekeningen is afgenomen. Ook bij de ACM zijn aanzienlijk minder klachten van consumenten over billshocks bij mobiel datagebruik binnengekomen.

¹ Kamerstuk 24 095, nr. 379

² Kamerstuk 24 095, nr. 371

In de evaluatie³ van de Gedragscode Transparantie Mobiel Datagebruik was gemeld dat hierover in 2013 bijna 50 klachten per kwartaal bij de ACM waren ingediend. Het gaat het nu om 50 klachten per jaar (Q2 2014 t/m Q1 2015).

De daling wordt veroorzaakt doordat de mobiele aanbieders bij de meeste van hun merken geen buitenbundelkosten meer verrekenen bij mobiel datagebruik, maar een zogeheten ‘speedstepdown’ hebben geïntroduceerd of de consument een keuze bieden tussen speedstepdown en buitenbundelkosten. Bij speedstepdown wordt de internetsnelheid verlaagd op het moment dat de limiet van de databundel wordt bereikt. Ook kan de consument zijn verbruik monitoren, doordat hij gebruik kan maken van een data-app van zijn provider en/of doordat het dataverbruik al door het toestel wordt bijgehouden. Daarnaast worden ook grotere databundels aangeboden en maakt de consument veelvuldig gebruik van wifi. Deze ontwikkelingen waren overigens vorig jaar ook bij de hierboven genoemde evaluatie van de Gedragscode⁴ naar voren gekomen. De meeste consumenten zijn momenteel beter gewend geraakt aan en meer ervaren geworden met het gebruik van mobiele data. Wat nog wel voorkomt, is dat consumenten het lastig vinden om het MB-verbruik van mobiele videodiensten in te schatten, zeker met de komst van 4G, of soms vergeten of niet in de gaten hebben dat het updaten van apps ook data vergt. Maar mocht dit leiden tot overschrijding van de databundel, dan is er in de meeste gevallen de speedstepdown.

Ik ben tevreden dat de trend van minder billshocks bij mobiel datagebruik zich doorzet en dat de consument meer keuze en flexibiliteit heeft gekregen ten aanzien van de houdbaarheid van bel-, sms- en datategoeden. Gegeven de dynamiek in de markt blijf ik de ontwikkelingen ten aanzien van de abonnementen op de mobiele markt en de positie van de consument hierbij goed in de gaten houden.

De minister van Economische Zaken,

H.G.J. Kamp

³ Kamerstuk 27 879, nr. 48

⁴ Kamerstuk 27 879, nr. 48; Kamerstuk 24 095, nr. 319