

Vergaderjaar 2016–2017

24 095

Frequentiebeleid

Nr. 417

BRIEF VAN DE MINISTER VAN ECONOMISCHE ZAKEN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 28 juni 2017

Tijdens het Algemeen Overleg Telecom van 21 december 2016 (Kamerstuk 24 095, nr. 410) heb ik toegezegd met de Consumentenbond te overleggen over ongewenste premium sms-diensten. De achtergrond van mijn toezegging zijn de gesprekken met uw Kamer over de bescherming van minderjarigen tegen ongewenste premium sms-diensten. Eerder heb ik aangegeven dat de aanpak van deze problematiek alleen gerealiseerd kan worden door zowel preventie als door handhaving achteraf. De telecom-sector heeft de problemen serieus genomen en maatregelen getroffen. Met deze brief informeer ik uw Kamer over de uitkomst van het overleg met de Consumentenbond en of er extra maatregelen nodig zijn.

De Consumentenbond heeft mij in april dit jaar laten weten een klachtenpiek te zien begin 2016. Hoewel er daarna geen piek meer zichtbaar was in de klachten, was de Consumentenbond kritisch over het geheel aan genomen maatregelen door de sector. Ondanks de bestaande maatregelen blijven er volgens de Consumentenbond mogelijkheden voor malafide aanbieders om consumenten te duperen. De Consumentenbond is van mening dat het incasseren van de kosten van een premium sms-dienst via de telefoonrekening ruimte biedt aan malafide aanbieders om misbruik te maken.

In bestaande wetgeving is reeds een aantal voorzieningen getroffen die problemen met ongewenste premium sms-diensten kunnen voorkomen of aanpakken. Zo is in het Burgerlijk Wetboek opgenomen dat een handelaar de consument op een niet voor misverstand vatbare wijze duidelijk moet maken dat zijn bestelling een betalingsverplichting inhoudt. Daarnaast voorkomt de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (Rude) dat consumenten bij problemen met premium sms-diensten mogen worden afgesloten door de mobiele netwerkprovider. Ook biedt de Rude consumenten de mogelijkheid hun telefoonnummer te laten blokkeren voor alle betaalde premium sms-diensten of een abonnement af te sluiten waarbij geen sms-diensten kunnen worden afgenomen.

Gezien de kritische houding van de Consumentenbond heb ik tevens bij ConsuWijzer, het informatieloket van de Autoriteit Consument en Markt (ACM), en bij de telecomsector zelf navraag gedaan naar het huidige klachtenbeeld. Daaruit blijkt ook dat er een piek was in het aantal klachten in januari en februari van 2016 en dat het aantal klachten in de maanden daarna aanzienlijk is afgenomen. Ik kan dus bevestigen, zoals gevraagd door het lid Gesthuizen (SP) in het Algemeen Overleg Telecom van 21 december 2016, dat er daadwerkelijk minder klachten zijn. Daarnaast heeft de Stichting Gedragscodes Mobiele Diensten, waar aanbieders, gateways en telecomproviders in vertegenwoordigd zijn, aangegeven dat de telecomsector zelf verdere aanpassingen in de gedragscode heeft doorgevoerd om het probleem met malafide aanbieders effectief aan te pakken. De Stichting Gedragscodes Mobiele Diensten is een gezamenlijk initiatief van alle partijen die betrokken zijn bij het aanbieden van sms- en mobiele internetdiensten in Nederland. Zo hebben zij gezorgd voor een registratieplicht waarbij alle aanbieders van sms-diensten zich dienen te registreren bij de Stichting. Zonder registratie kan een partij feitelijk niet opereren op de Nederlandse markt. Ook is de handhaving door de Stichting geïntensiveerd. Zo worden ernstige gevallen van misleiding voorgelegd aan een onafhankelijke handhavingscommissie. Deze commissie kan boetes opleggen en zelfs partijen de toegang tot de Nederlandse markt ontzeggen. De Stichting geeft aan dat in 2016 vijf partijen voor langere tijd op een zwarte lijst zijn geplaatst, wat tevens inhoudt dat huidige diensten worden gestaakt. Deze maatregelen komen bovenop de aanscherping in de gedragscode voor het aangaan van een abonnement: van «klikken op oké» naar «klikken op betalen». Dit is duidelijker voor de consument en vormt een extra drempel. De gedragscode heeft in het bijzonder toegevoegde waarde omdat cruciale partijen in de infrastructuur (de gateways) deelnemen aan de code en meewerken aan handhaving van de code. Zij kunnen sms-dienstaanbieders die de code overtreden onmiddellijk van het netwerk afsluiten. Dit is een effectieve maatregel om de overlast te stoppen.

Ik ben van mening dat de getroffen maatregelen op dit moment voldoende zijn, maar blijf een vinger aan de pols houden. De Consumentenbond heeft aangegeven de signalen van consumenten nauwlettend te zullen volgen en met mij in contact te zullen treden indien daar aanleiding voor is. Mocht uit signalen via de Consumentenbond of ConsuWijzer blijken dat de getroffen maatregelen toch onvoldoende effectief zijn, dan zal ik opnieuw bezien of andere acties nodig zijn.

De Minister van Economische Zaken,
H.G.J. Kamp