

Ministerie van Economische Zaken  
en Klimaat

> Retouradres Postbus 20401 2500 EK Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 22  
2513 AA DEN HAAG

**Directoraat-generaal  
Energie, Telecom &  
Mededinging**  
Directie Telecommarkt

**Bezoekadres**  
Bezuidenhoutseweg 73  
2594 AC Den Haag

**Postadres**  
Postbus 20401  
2500 EK Den Haag

**Overheidsidentificatienr**  
00000001003214369000

T 070 379 8911 (algemeen)  
[www.rijksoverheid.nl/ezk](http://www.rijksoverheid.nl/ezk)

Datum 4 december 2017  
Betreft Betere waarborgen voor het eenvoudig wisselen van telecomaangebieder  
(overstappen)

**Ons kenmerk**  
DGETM-TM / 17185633

Geachte Voorzitter,

Het wegnemen van overstapdrempels is een essentiële randvoorwaarde voor een concurrerende telecommarkt. Als eindgebruikers eenvoudig en laagdrempelig kunnen wisselen van telecomaangebieder, zijn aanbieders genoodzaakt om aantrekkelijke diensten tegen scherpe tarieven te bieden. Dit om te voorkomen dat hun klanten overstappen naar een andere aanbieder. Op basis van zelfreguleringsafspraken tussen telecomaanbieders is er sinds 2009 een "overstapservice" voor consumenten. Dit houdt in dat de nieuwe aanbieder op verzoek de overstap verzorgt namens de abonnee om dit zo soepel mogelijk te laten verlopen. Sinds 1 juli 2016 is er ook een vergelijkbare overstapservice voor zakelijke abonnees.<sup>1</sup> Daarnaast is er wetgeving voor het recht op nummerbehoud bij het wisselen van aanbieder en voor contractuele zaken. Denk bijvoorbeeld aan het recht om een contract dat stilzwijgend is verlengd, kosteloos te kunnen opzeggen met een opzegtermijn van een maand.

Met zelfregulering zijn goede resultaten geboekt, maar ook is duidelijk geworden dat er grenzen zijn aan hetgeen met volledige zelfregulering kan worden bereikt. Het vereist consensus tussen telecomaanbieders met soms verschillende belangen en marktposities. Dit is niet altijd haalbaar. Zo is effectieve zelfregulering ter voorkoming van slamming<sup>2</sup> van zakelijke abonnees uiteindelijk een brug te ver gebleken.<sup>3</sup> Ook de moeizame totstandkoming van de overstapservice voor zakelijke abonnees, die met de nodige impasses tussen de aanbieders gepaard ging, illustreert dat vrijwillige zelfregulering grenzen kent.

Mijn voorganger heeft uw Kamer in april geïnformeerd<sup>4</sup> dat er subsidie is verleend voor onderzoek naar verdere verbetering van de effectiviteit van het zelfreguleringsplatform van de telecomaanbieders. Daarbij is toegezegd dat uw Kamer over de uitkomsten van dit onderzoek zal worden geïnformeerd. Hierbij informeer ik u over de uitkomsten en mijn vervolgstappen.

---

<sup>1</sup> Kamerstuk 26 643 nr. 434.

<sup>2</sup> Slamming van zakelijke abonnees is het fenomeen dat een zakelijke abonnee wordt geconfronteerd met een overstap naar een andere telecomaangebieder zonder dat hij hierom heeft gevraagd of hier (bewust) mee heeft ingestemd; Kamerstuk 26643 nr. 434.

<sup>3</sup> Kamerstuk 26 643 nr. 457.

<sup>4</sup> Kamerstuk 26 643 nr. 457.

De onderzoekers concluderen<sup>5</sup> dat de sector zelf stappen kan zetten om te zorgen voor effectievere totstandkoming en naleving van zelfreguleringsafspraken, maar dat een wettelijke basis een cruciale voorwaarde is voor marktbrede effectieve zelfregulering. Indien belangen tussen marktpartijen asymmetrisch zijn en marktbrede naleving wenselijk is, is volledige zelfregulering moeilijk en is een wettelijke "stok achter de deur" noodzakelijk om publieke belangen, zoals het wegnemen van overstapdrempels in de telecommarkt, effectief te waarborgen.

Ik onderschrijf deze conclusies. De goede ervaringen die zijn opgedaan met nummerbehoud laten zien dat een wisselwerking tussen wetgeving en zelfregulering zeer effectief kan zijn. Bij nummerbehoud is er een wettelijke basis, die grotendeels met zelfregulering door de telecomaanbieders verder is ingevuld. Voor soepele operationele processen tussen telecomaanbieders kan zelfregulering binnen heldere wettelijke kaders zeer geschikt zijn. Ik vind het wenselijk om voor overstappen in den brede te zorgen voor een stevigere wettelijke basis. Des te meer nu eindgebruikers steeds vaker gebundelde diensten afnemen, dat wil zeggen een combinatie van diensten als internet, televisie, vaste telefonie en mobiel in één pakket. Dit kan voor nieuwe overstapdrempels zorgen.<sup>6</sup> Om beter te waarborgen dat eindgebruikers eenvoudig en laagdrempelig kunnen wisselen van telecomaanbieder, zet ik een wetswijziging in gang om de uitgangspunten voor een soepel overstapproces wettelijk vast te leggen. Het gaat dan bijvoorbeeld om zaken als het informeren van de eindgebruiker door nieuwe en oude aanbieder en het zoveel mogelijk voorkomen van onderbreking van de dienst en dubbele facturen. Daarbij wil ik ook een grondslag opnemen om nadere regels te stellen waar dit nodig is. Ik vertrouw erop dat de sector zelf ook stappen gaat zetten om te zorgen voor effectievere totstandkoming en naleving van zelfreguleringsafspraken. De sector heeft hiervoor reeds concrete plannen, op basis van de aanbevelingen van het genoemde onderzoek. Het uitgangspunt blijft zelfregulering waar het kan, regelgeving waar het moet.

Ik streef ernaar in de loop van 2018 een internetconsultatie van het concept-wetsvoorstel te starten. Dit neemt niet weg dat ik als maatregel voor de korte termijn de door mijn voorganger aangekondigde<sup>7</sup> beleidsregel nummerportabiliteit ter voorkoming van slamming zal vaststellen. Een concept van deze beleidsregel is geconsulteerd onder belanghebbenden.

---

<sup>5</sup> "Strategische heroriëntatie van Stichting FIST. Van discussieplatform naar focus op effectieve zelfregulering", Brabers, juni 2017. <https://www.stichting-fist.nl/images/content/20170609%20Eindrapport%20Strategische%20herorientatie%20FIST.pdf>

<sup>6</sup> "Bundeling van telecomdiensten en content in Nederland", Autoriteit Consument en Markt, juli 2017.

<https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/17471/Rapportage-over-bundeling-van-telecomdiensten-en-content/>

<sup>7</sup> Kamerstuk 26 643 nr. 457.

**Directoraat-generaal  
Energie, Telecom &  
Mededinging**  
Directie Telecommarkt

**Ons kenmerk**  
DGETM-TM / 17185633

Nadat de consultatiereacties en recente jurisprudentie<sup>8</sup> zijn verwerkt, zal de beleidsregel worden voorgelegd aan de Autoriteit Consument en Markt (ACM) voor uitvoeringstoets en daarna definitief door mij worden vastgesteld.

Hoogachtend,

mr. drs. M.C.G. Keijzer  
Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat

---

<sup>8</sup> ECLI:NL:RBROT:2017:7943.