E-mail
bkrijnen@consumentenbond.nl
Doorkiesnummer
070-4454374
Doorkiesnummer telefax
070-4454591
Uw kenmerk

Ons kenmerk
BK/MR/59897

Datum
22 januari 2010

Ministerie van Economische Zaken
De heer drs. F. Heemskerk
Postbus 20101
2500 EC DEN HAAG

Onderwerp
Evaluatie Gedragscode
SMS-Dienstverlening

© Consumentenbond

Geachte heer Heemskerk,

Vandaag namen wij kennis van uw brief aan de Tweede Kamer inzake de evaluatie van de Gedragscode SMS-Dienstverlening. In onderstaande brief reageert de Consumentenbond op de door u aangekondigde maatregelen.

De Consumentenbond deelt de uitvoerige en rake analyse van de problematiek in uw brief. Wij constateerden al snel dat de huidige vorm van zelfregulering niet werkt, en zijn blij dat u deze mening nu deelt. De Consumentenbond staat volledige achter de belofte dat, mocht de branche zich wederom niet blijken te houden aan de aangescherpte gedragscode, wetgeving zal worden ingevoerd. Daarvoor moet wel een duidelijk en helder beslismoment worden vastgesteld. Wat ons betreft is dat moment niet later dan het einde van dit jaar.

Wij constateren dat vrijwel alle zorgpunten die de Consumentenbond al eerder had geïdentificeerd in zijn position paper, zijn benoemd in de brief. De Consumentenbond kan zich dan ook vinden in de maatregelen die zijn aangekondigd. Het betalingssysteem wordt aangepakt, de gedrags- en reclameregels worden stevig aangescherpt en wettelijke maatregelen staan op stapel.

Positieve elementen
Graag stippen wij een aantal punten in de brief aan, die wat ons betreft bijdragen aan een betere bescherming van de consument:

1. Er wordt wetgeving voorbereid op grond waarvan telecombedrijven alleen onder duidelijke voorwaarden betalingen voor sms-diensten (voor derden) mogen innen.

2. De scheiding van de “provider”-functie en de incassofunctie van de telefoniebedrijven wordt daarmee duidelijk vormgegeven.

3. De betaling van betwiste bedragen wordt bij indienen van een klacht automatisch en terstond opgeschort, en leidt niet tot wanbetaling en/of afsluiting van de telefoon. Dit is ook het geval indien de consument het betwiste bedrag storneert.

4. De bewijslast draait om: de betaling wordt opgeschort, totdat eventueel wordt aangetoond dat de klacht van de consument niet terecht is.

5. Aanscherping van de reclameregels: er mogen geen sms-abonnementen meer worden gekoppeld aan reclames voor bijvoorbeeld quizjes, raadsels, testjes, prijsvragen en dergelijke.

6. Sms-aanbieders die zich niet houden aan de gedragscode komen op een ‘zwarte’ lijst. Telefoniebedrijven incasseren geen geld voor/namens deze aanbieders, zodra en zolang deze op de zwarte lijst staan.

7. Bij een vermoede of geconstateerde overtreding van de regels wordt de betreffende shortcode geblokkeerd, totdat eventueel is aangetoond dat er geen sprake is van een overtreding.

8. De sms die de consument ontvangt voordat de aanmelding voor het abonnement definitief is, moet glashelder en gratis zijn.

© Consumentenbond

Zorgpunten

De Consumentenbond kan zich goed vinden in de toon en richting van de brief. Wij willen wel de aandacht vestigen op enkele, wat ons betreft nog niet (afdoende) in de brief geadresseerde zorgpunten:

1. Wij dringen aan op voortvarende uitvoering en evaluatie van de maatregelen. Op 1 maart dient de aangescherpte gedragscode te zijn ingevoerd. Als dit niet gebeurt, moet onmiddellijk worden besloten tot wetgeving van al hetgeen in de aangescherpte gedragscode zou worden geregeld. Verder missen wij een vastgesteld moment waarop de evaluatie van de werking van de aangescherpte gedragscode is afgerond. Wat de bond betreft is dat moment uiterlijk het einde van dit jaar.

   De Consumentenbond koestert – gezien ervaringen uit het verleden – bijzonder weinig vertrouwen dat de branche zich nu wel zal houden aan de gedragscode. Evaluatie is essentieel: het invoeren van een aangescherpte gedragscode betekent immers niet dat de branche zich hieraan ook zal houden. Mocht blijken dat de gedragscode (wederom) niet tot de gewenste gedragsverbetering en substantieel minder klachten leidt, dan moeten gelijk wettelijke maatregelen worden getroffen. Onder geen beding mag tijd worden verloren met het geven van deze ‘laatste kans’ aan de branche.

2. De telecombedrijven, die de rekening incasseren, dienen de verantwoordelijkheid te krijgen om als primair aanspreekpunt van de consument te functioneren.

3. Consumenten, consumentenorganisaties en toezichthouders moeten zich bij klachten niet hoeven bezighouden met het zoeken naar, en aanspreken van schimmige sms-bedrijfjes.

4. Het is de Consumentenbond onduidelijk wat wordt bedoeld met de passage in de brief, die stelt: ‘Uitspraken van deze Commissie vormen tevens een basis voor alle gedupeerde consumenten om hun recht te halen.’ De bond is van mening dat indien misleiding of onterecht incasseren wordt vastgesteld, per definitie van een collectieve inbreuk sprake is. Het recht op terugbetaling is daarmee een gegeven voor alle gedupeerden, en zou actief plaats moeten vinden. Het gaat immers vaak om relatief kleine bedragen, die consumenten niet snel zelf zullen terugeisen. Het is niet acceptabel dat bedrijven economisch beter worden van onrechtmatig verkregen winsten. De verantwoordelijkheid voor actieve terugbetaling, door de telecombedrijven, moet wettelijk worden vastgelegd. Een soortgelijke regeling bestaat al voor 0900-nummers.

5. De bond is van mening dat consumenten bij het aangaan van hun mobiele telefoonabonnement moeten kiezen of ze sms-diensten kunnen ontvangen. Indien de consument niet kiest, staat deze mogelijkheid uit (‘opt-in’).

Tot slot

De Consumentenbond kan zich goed herkennen in de voorgestelde maatregelen. Wij dringen aan op voortvarende uitvoering van deze maatregelen, en op het absoluut voorkomen van enig tijdsverlies wat betreft het inzetten van wetgeving als blijkt dat de sms-branche zich wederom niet blijkt te willen houden aan de afspraken.

Graag blijven wij meedenken om consumenten zo goed mogelijk te blijven beschermen. Wij zijn graag bereid tot nadere informatie of uitleg.

Met vriendelijke groet,
Consumentenbond

Bart Combée
directeur

© Consumentenbond

© Consumentenbond