

E-mail
ipiek@consumentenbond.nl

Doorkiesnummer

070-4454548

Doorkiesnummer telefax

070-4454591

Uw kenmerk

Ons kenmerk

MG/76516

Datum

13 december 2013

Ministerie van Economische Zaken

De heer H.G.J. Kamp

Postbus 20101

2500 EC DEN HAAG

Onderwerp

Houdbaarheid beltegoeden

Geachte heer Kamp,

Met genoegen heeft de Consumentenbond kennisgenomen van uw brief van 17 oktober jl. aan de Tweede Kamer. In die brief geeft u aan dat u operators zult oproepen om consumenten meer keuze te bieden als het gaat om de houdbaarheid van tegoeden. Mochten providers daarvoor onvoldoende zorgen, dan wilt u dat wettelijk regelen. Wij stellen het op prijs dat u aandringt op de komst van abonnementen mét houdbare tegoeden en vinden dat die abonnementen dan ook daadwerkelijk een *serieus alternatief* moeten zijn voor abonnementen zónder houdbare tegoeden.

Graag geven wij u vier belangrijke aandachtspunten mee voor het aanbod van de providers op het punt van houdbaarheid van tegoeden.

1. Voor alle aanbieders en alle onderliggende 'merken'
Meer keuzevrijheid zou niet alleen moeten gelden voor alle aanbieders, maar juist ook voor alle onderliggende merken. Ook kleinere merken (van grotere providers) hebben abonnementen met tegoeden die direct vervallen. Naar onze mening hoort ieder 'merk' abonnementen aan te bieden met tegoeden voor bellen, sms'en en internet die een jaar meegaan.
2. Serieus alternatief en duidelijk waarneembaar tussen het aanbod
Als providers een alternatief abonnement bieden met tegoeden die langer houdbaar zijn, moeten die abonnementen een 'serieus' alternatief zijn. Die abonnementen moeten dus niet ineens veel duurder zijn of slechts voor een te kleine groep mensen interessant zijn. Hierbij is een parallel te trekken met de situatie dat providers abonnementen moeten aanbieden die afronden op secondes.

Consumentenbond

De ACM (toentertijd de Opta) heeft een toelichting geschreven dat abonnementen waarbij gesprekken worden afgerond op secondes niet veel duurder mogen zijn dan andere abonnementen en bovendien 'vindbaar' moeten zijn tussen het aanbod; dus niet alleen 'drie-hoog-achter' op de websites. Er moet verder aandacht worden gegeven aan het volgende:

- De abonnementen moeten via alle verkoopkanalen kunnen worden afgesloten.
- De abonnementen moeten worden aangeboden in alle varianten die de provider nu ook aanbiedt, dus voor zowel bellen, sms'en, internetten als voor een combinatie van deze.
- De abonnementen moeten als abonnement met toestel én als sim-only variant beschikbaar zijn.

3. Ook aandacht voor voordelige abonnementen

In uw brief schrijft u dat mobiele abonnementen regelmatig veranderen en dat sommige bundels inmiddels 'onbeperkt' zijn. Bij 'onbeperkte' bundels is de houdbaarheid van tegoeden minder of niet van belang. Maar deze 'onbeperkte' bundels gelden alleen voor duurdere abonnementen van ongeveer €40 of meer per maand. Veel consumenten hebben voordeligere abonnementen waarbij tegoeden dezelfde maand vervallen – er is geen andere keuze. Dat zijn tegoeden waar mensen wél voor hebben betaald. Juist ook voor deze voordeligere abonnementen is keuzevrijheid ten aanzien van het langer houdbaar blijven van tegoeden van belang.

4. Timing en ingang

Tenslotte zijn wij nog benieuwd naar de timing. Wij verzoeken u om dit voor de zomer van 2014 te regelen.

De Consumentenbond zal het komend jaar met u het aanbod van providers nauwlettend in de gaten houden.

Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met Inge Piek, Campagneleider Digitaal, per e-mail ipiek@consumentenbond of telefonisch (070) 445 45 48.

Met vriendelijke groet,
Consumentenbond



Bart Combée
Algemeen Directeur

c.c.: Vaste Commissie voor Economische Zaken
Telecomproviders

Consumentenbond