

Consumentenregulering in de telecommunicatiesector



Instituut voor Informatierecht
Amsterdam, mei 2006

Voorwoord

Dit rapport omvat een inventariserend onderzoek naar de wijze waarop in een aantal geselecteerde Europese landen bepaalde consumenten aspecten in de telecommunicatie-regulering zijn ingekaderd. In een afzonderlijke bijlage zijn een conversietabel Telecommunicatiewet-Richtlijnenkader en de besproken bepalingen uit de nationale regelgeving opgenomen.

Het onderzoek is verricht in opdracht van het ministerie van Economische Zaken (Directoraat-Generaal voor Energie en Telecom, DGET) en uitgevoerd door Prof. dr. N.A.N.M. van Eijk met medewerking van mr. A. Franken van Bloemendaal, R. Hamming, mr. ir. M.J. Konert en R.M. van der Waal.

Amsterdam, mei 2006

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inhoudsopgave	5
Lijst met afkortingen	9
1. Inleiding	11
1.1 Onderzoeksaspecten	11
1.2 Onderzoeksopzet	13
1.3 Indeling rapport	13
2. Aspecten van Consumentenbescherming	15
2.1 Gebruik/misbruik van (betaal)nummers	15
2.1.1 België	15
2.1.2 Duitsland	16
2.1.3 Frankrijk	17
2.1.4 Verenigd Koninkrijk	17
2.1.5 Zweden	18
2.2 Informatieverplichtingen	19
2.2.1 België	19
2.2.2 Duitsland	20
2.2.3 Frankrijk	20
2.2.4 Verenigd Koninkrijk	21
2.2.5 Zweden	22
2.3 Wijziging van overeenkomsten	23
2.3.1 België	23
2.3.2 Duitsland	23
2.3.3 Frankrijk	24
2.3.4 Verenigd Koninkrijk	24
2.3.5 Zweden	25
2.4 Opschorting of beëindiging dienstverlening	26
2.4.1 België	26
2.4.2 Duitsland	26
2.4.3 Frankrijk	27
2.4.4 Verenigd Koninkrijk	27
2.4.5 Zweden	28
2.5 Privacybescherming en zorgplicht aanbieders	29
2.5.1 België	29
2.5.2 Duitsland	30
2.5.3 Frankrijk	30

2.5.4	Verenigd Koninkrijk	31
2.5.5	Zweden	31
2.6	Notaspecificatie en doorschakeling	32
2.6.1	België	32
2.6.2	Duitsland	32
2.6.3	Frankrijk	33
2.6.4	Verenigd Koninkrijk	34
2.6.5	Zweden	34
2.7	Abonneelijsten en abonnee informatiediensten	35
2.7.1	België	35
2.7.2	Duitsland	36
2.7.3	Frankrijk	36
2.7.4	Verenigd Koninkrijk	37
2.7.5	Zweden	38
2.8	Ongevraagde oproepen en spam	39
2.8.1	België	39
2.8.2	Duitsland	40
2.8.3	Frankrijk	41
2.8.4	Verenigd Koninkrijk	42
2.8.5	Zweden	43
2.9	Nummeridentificatie	44
2.9.1	België	44
2.9.2	Duitsland	44
2.9.3	Frankrijk	45
2.9.4	Verenigd Koninkrijk	46
2.9.5	Zweden	46
2.10	Geschilbeslechting	47
2.10.1	België	47
2.10.2	Duitsland	47
2.10.3	Frankrijk	48
2.10.4	Verenigd Koninkrijk	48
2.10.5	Zweden	49
3.	Analyse	51
3.1	Gebruik/misbruik van (betaal)nummers	51
3.2	Informatieverplichtingen	52
3.3	Wijziging van overeenkomsten	53
3.4	Opschorting of beëindiging dienstverlening	54
3.5	Privacybescherming en zorgplicht aanbieders	54
3.6	Notaspecificatie en doorschakeling	54
3.7	Abonneelijsten en abonnee informatiediensten	55

3.8	Ongevraagde oproepen en spam	55
3.9	Nummeridentificatie	56
3.10	Geschilbeslechting	56
3.11	Overige consumentenbescherming	56
3.12	Begrippenkader	57
3.13	Zelfregulering	59

Lijst met afkortingen

BGB-InfoV	Verordnung über Informations- und Nachweispflichten nach bürgerlichem Recht van 2 Januar 2002 (D)
CA	Communications Act 2003 (UK)
CC	Code de la Consommation (FR)
CP	ICSTIS Code of Practice (UK)
CPCE	Code des Postes et des Communications Électroniques (FR)
GCE	General Conditions of Entitlement (UK)
HPC	Wet betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument (HPC) (B)
LAK	Lag (2003:389) om elektronisk kommunikation [<i>The Electronic Communications Act (2003;389)</i>] (SE)
MA	Marknadsföringslag [<i>Marketing Act</i>] (SE)
Opt-in KB	Koninklijk besluit tot reglementering van het verzenden van reclame per elektronische post (B)
PECR	Privacy and Electronic Communications Regulations (UK)
SERB	Etiska regler för Betalteletjänster; Stiftelsen Etiska Rådet för Betalteletjänster (SERB) [<i>Ethical rules for Premium Rate Call Services; The Ethical Council for Premium Rate Call Services (ERB)</i>] (SE)
TKG	Telekommunikationsgesetz (D)
TKV	Telekommunikations-Kundenschutzverordnung (D)
Tw	Telecommunicatiewet (NL)
UGW	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (D)
WEC	Wet betreffende de Elektronische Communicatie (B)
WEH	Wet de betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij (wet elektronische handel, WEH)

1. Inleiding

De positie van de ‘consument’ komt in de Telecommunicatiewet met name in de hoofdstukken 7 en 11 aan de orde. De regels in beide hoofdstukken zijn veelal een implementatie van bepalingen uit de Universeledienstrichtlijn (richtlijn 2002/22/EG) en de Privacyrichtlijn (Richtlijn 2002/58/EG). Deze richtlijnen bevatten deels regels met een min of meer dwingend karakter, maar bieden in voorkomende gevallen ook de mogelijkheid aan Lidstaten om te kiezen voor een ruimere of aangepaste vorm van implementatie.

Dit inventariserend onderzoek brengt in kaart hoe in een aantal geselecteerde lidstaten de regelgeving over ‘consumenten’ vorm heeft gekregen. Dit gebeurt aan de hand van een tiental nader bepaalde onderwerpen.

1.1 Onderzoeksaspecten

De inventarisatie die in dit onderzoek wordt gemaakt richt zich op een drietal aspecten.

In de eerste plaats is er de groep van adressanten waarop de regels betrekking hebben. De Europese richtlijnen, maar ook de implementatie in de Telecommunicatiewet, kennen in dit verband meerdere typologieën. Zo is er onder meer sprake van natuurlijke personen, rechtspersonen, eindgebruikers, abonnees, gebruikers en consumenten. Deze begrippen worden in verschillende contexten gebruikt. Het onderzoek brengt via de inventarisatie van regelgeving de verschillende adressanten in kaart.

In de tweede plaats is aan de orde welke bescherming/positionering wordt geboden aan de adressanten. Ten aanzien van een aantal geselecteerde onderwerpen wordt aangegeven hoe de regulering in de onderzochte landen is vorm gegeven. De onderwerpen die worden geïnventariseerd zijn:

1. gebruik/misbruik van betaalnummers en equivalente problematiek zoals gebruik buitenlandse nummers voor informatiediensten en misbruik van ‘collect call’; Voorts wordt nagegaan wat in dit verband relevante regels zijn ten aanzien van de maximale tarieven en kostensignalering (artikel 4.11 en 7.8 Tw)
2. informatieverplichtingen, transparantie tarieven (artikel 7.1, 7.3, 7.4, 7.8 Tw)
3. wijziging van overeenkomsten (artikel 7.2 Tw)
4. opschorting of beëindiging dienstverlening (artikel 7.8 Tw)

5. privacybescherming en zorgplicht aanbieders (artikel 11.2 en 11.3 Tw)
6. notaspecificatie en doorschakeling (artikel 11.4 Tw)
7. gebruik abonneelijsten en vermelding bij abonnee informatiediensten en de toegang tot deze diensten (artikel 7.6 en 11.6 Tw)
8. ongevraagde oproepen, spam (artikel 11.7 Tw)
9. nummeridentificatie (artikel 11.9 Tw)
10. geschilbeslechting voor consumenten/eindgebruikers (artikel 12.1 Tw)

Deze onderwerpen die zijn terug te vinden in de Telecommunicatiewet – zie de hiervoor tussen haakjes genoemde bepalingen – zijn weer gerelateerd aan specifieke bepalingen uit het Europese richtlijnenkader. De relatie is kort samengevat in onderstaande tabel. In bijlage 1 is een meer gedetailleerde conversietabel opgenomen.

Onderwerp	Tw	Richtlijnenkader
1. misbruik nummers	4.11/7.8	geen directe equivalent
2. informatieverplichtingen/tariefttransparantie	7.1/7.3/7.4/7.8	20.2-3, 21, 22 UD
3. wijziging van overeenkomsten	7.2	20.4 UD
4. opschorten/beëindiging dienstverlening	7.8	10.2, 29.3, bijl. 1A, sub e UD
5. privacy/zorgplicht	11.2/11.3	4 PR
6. notaspecificatie en doorschakeling	11.4	7, 11 PR, 10.2 UD bijl. 1A, sub a
7. abonneelijsten/vermelding/toegang	7.6, 11.6	12 PR, 25 UD
8. ongevraagde oproepen/spam	11.2	13 PR
9. nummeridentificatie	11.9	8 PR
10. geschilbeslechting	12.1	34 UD

(Tw: Telecommunicatiewet; UD: Universeledienstrichtlijn; PR: Privacyrichtlijn) Artikelen uit de bijlage bij de Universeledienstrichtlijn zijn vermeld wanneer relevant.

In de derde plaats wordt ten aanzien van de onderzochte regelgeving aangegeven wat eventuele verschillen zijn in vergelijking met het kader. Voor zover aanvullende regelingen zijn geconstateerd, worden deze benoemd.

Voor de inventarisatie is de regelgeving in een vijftal landen onderzocht. Telkens is per onderwerp nagegaan wat geregeld is in de wetgeving. In voorkomende gevallen is tevens nadere regelgeving meegenomen. In diverse landen is sprake van delegatie van bevoegdheden naar ministerieel niveau of naar de sectorspecifieke toezichthouder. De geselecteerde landen zijn:

- België
- Duitsland
- Frankrijk
- Verenigd Koninkrijk
- Zweden

1.2 Onderzoeksopzet

Het onderzoek is uitgevoerd door het Instituut voor Informatierecht (IViR) op basis van literatuuronderzoek en nader ingewonnen inlichtingen via email of telefoon. De inventarisatie en analyse zijn gebaseerd op de teksten in de oorspronkelijke taal met uitzondering van Zweden. Ten aanzien van Zweden is de inventarisatie primair ontleend aan beschikbaar Engelstalig materiaal.

Het onderzoek richt zich op sectorspecifieke regulering. Dit betekent dat algemene regelgeving, zoals generiek contractenrecht, regulering met betrekking tot ongeoorloofde handelspraktijken of wetgeving inzake algemene consumentenbescherming niet als zodanig onderwerp van onderzoek is.

Bij de uitvoering van het onderzoek zijn een aantal van te onderzoeken onderwerpen nader aangescherpt/afgebakend. Dit komt vooral tot uitdrukking in de analyse van hoofdstuk drie.

1.3 Indeling rapport

Dit inleidende hoofdstuk wordt in hoofdstuk twee gevolgd door een beschrijving per land van de tien onderzochte onderwerpen. In hoofdstuk drie wordt een analyse gegeven per onderwerp. In de bijlagen is een conversietabel van de Telecommunicatiewet/Europees Richtlijnenkader (bijlage 1) en (bijlage 2) de regulering per land (in de oorspronkelijke taal (met uitzondering van Zweden) opgenomen.

2. Aspecten van Consumentenbescherming

De in paragraaf 1.2 beschreven onderwerpen worden in dit hoofdstuk per land beschreven. De beschrijving geeft de belangrijkste elementen van de relevante regelgeving.

2.1 Gebruik/misbruik van (betaal)nummers

Bij de inventarisatie van regels met betrekking tot het gebruik/misbruik van (betaal)nummers is in het bijzonder gekeken naar de aanwezigheid van sectorspecifieke regulering. Voorts is getracht te achterhalen of er relevante regels zijn ten aanzien van de maximale tarieven en kostensignalering. De onderhavige problematiek is een vraagstuk dat niet als zodanig onderwerp is van regulering in het Europese richtlijnenkader.

2.1.1 België

Regelgeving

Artikel 134 WEC.

Beschrijving regelgeving

Voor betalende diensten via elektronische communicatienetwerken wordt een Ethische Commissie opgericht ('De ethische Commissie voor telecommunicatie'). Deze overheidscommissie stelt een Ethische Code vast waaraan aanbieders van betaalnummers zich moeten houden. De Commissie kan sancties opleggen: bestuurlijke boete, schorsing/beëindiging/verbod (nieuwe) activiteiten, terugbetaling aan benadeelde. De bepaling richt zich op eindgebruikers (dit kunnen natuurlijke en rechtspersonen zijn). Voorts kent de sector enige vorm van zelfregulering.

2.1.2 Duitsland

Regelgeving

Artikel 45 en artikel 67 TKG; Artikel 13a TKV.

Beschrijving regelgeving

Artikel 45 TKG biedt de grondslag voor een nadere regeling met betrekking tot consumentenbescherming, de ‘Telekommunikations-Kundenschutzverordnung’ (TKV). Deze bescherming komt toe aan ‘Endnutzer (Kunden), insbesondere der Verbraucher’. Artikel 13a TKV bepaalt dat degenen die door derden nummers laten gebruiken deze derden moeten wijzen op hun verplichtingen. Worden nummers in strijd met wettelijke voorschriften gebruikt, dan dienen onverwijld passende maatregelen te nemen om toekomstige onrechtmatigheden te voorkomen. Na een aanmaning waaraan geen gevolg gegeven is dient het nummer te worden geblokkeerd, indien er gegronde vrees is voor herhaling of ernstige overtreding. (artikel 13a TKV).

Op grond van artikel 67 TKG heeft de toezichthouder (de Bundesnetzagentur, www.bundesnetzagentur.de) een ruime nadere regulerings- en handhavingsbevoegdheid met betrekking tot nummers en het misbruik ervan (zoals dialers). Deze bepaling is de opvolgers van het eerdere ‘Gesetz zur Bekämpfung des Missbrauchs von 0190er-/0900er-Merhwertdiensternummern (MWD gesetz)’. Toepassing van deze wet en nu van artikel 67 TKG heeft geleid tot zeer gedetailleerde regulering van misbruik van nummers. Zie in dit verband de website van de Bundesnetzagentur en www.dialerschutz.de. Voor ‘dailer’-nummers geldt een registratieverplichting. Zonder deze verplichting hoeven eindgebruikers bijvoorbeeld niet de factuur te voldoen. In algemeen richt de regulering zich qua bescherming tot alle gebruikers. Dit is vooral het gevolg van het feit dat de regulering in de eerste plaats aandacht heeft voor het misbruikaspect.

Voorts is er zelfregulering in de vorm van de ‘Verhaltenskodex für Telefonmerhwertdienste’. Hierin is onder meer bepaald hoe eventueel toestemming door de eindgebruiker wordt gegeven. In reclame voor informatiedienst dient rechtstreeks in samenhang met het noemen van een nummer informatie gegeven te worden over de prijs en expliciet per reclamevorm omschreven op welke wijze prijsopgave gedaan dient te worden, goed leesbaar, schriftgrote, in samenhang met de rest van de mededeling etc.

2.1.3 Frankrijk

Regelgeving

Artikel D406-1/2 CPCE

Beschrijving regelgeving

Het gebruik van betaalnummers is niet specifiek geregeld in de Franse telecommunicatiewet en de nationale toezichthouder Autorité de Régulation des Communications électroniques et des Postes (ARCEP) houdt zich niet als zodanig bezig met consumenten aangelegenheden. Er is in deze een taak weggelegd voor ‘Conseil supérieur de la télématique’ (CST), die door de minister belast met is met de elektronische communicatie. De CST houdt zich onder meer bezig met het formuleren van aanbevelingen voor de aanbieders van diensten, voornamelijk gericht op de bescherming van de jeugd, van toepassing op diensten aangeboden door de toegang telematiques anonymes, geschreven of gesproken en hun toegangsvoorwaarden (D406-1/2 CPCE).

2.1.4 Verenigd Koninkrijk

Regelgeving

Artikelen 120-124 CA; artikelen 1.4, 3.2.1, 3.3.1, 4.4 CP

Beschrijving regelgeving

In het Verenigd Koninkrijk is de toezichthouder, het Office of Communications bevoegd tot nadere regulering van betaalnummers (premium rate services, inclusief SMS). Ofcom heeft de bevoegdheid om in te stemmen met zelfregulering, maar blijft ook zelfstandig bevoegd. De zelfregulering is in handen van de ICSTIS (the Independent Committee for the Supervision of Standards of the Telephone Information Services, www.icstis.org.uk). De ICSTIS, die op afstand staat van de industrie, hanteert een Code of Practice. De Code of Practice (section 1.4.1) geldt voor alle nummers aankiesbaar door klanten vanuit Verenigd Koninkrijk.

2.1.5 Zweden

Regelgeving

5.1, 5.3 5.4 LAK; *Ethical rules for Premium Rate Call Services; The Ethical Council for Premium Rate Call Services*

Beschrijving regelgeving

De Zweedse telecommunicatiewet kent slechts de gebruikelijke bepalingen waarbij de toezichthouder Post & Telestyrelsen (PTS) bevoegd is inzake de verdeling van nummers en het daarbij stellen van voorwaarden. Getracht is om op grond van artikel 5.3 (het door aanbieders blokkeren van bepaalde nummers) in te grijpen, maar dit is gestuit op verzet van de rechter. Er wordt nu gewerkt aan een wijziging van de wet. Ook is een commissie ingesteld die onder meer moet adviseren over de dailer-problematiek. Artikel 5.4, sub 1 biedt de abonnee de mogelijkheid om een bovengrens aan te geven voor de telefoonrekening, die door de aanbieder in acht moet worden gehouden. In de praktijk wordt het toezicht op betaalnummers (inclusief SMS-diensten) uitgeoefend door een onafhankelijke organisatie (Etiska Rådet) . Deze heeft een eigen set van regels waaraan het gedrag van marktpartijen wordt getoetst Etiska regler för Betalteletjänster; Stiftelsen Etiska Rådet för Betalteletjänster (SERB) - 9 mars 2004 [*Ethical rules for Premium Rate Call Services; The Ethical Council for Premium Rate Call Services (ERB)- 9 march 2004*].

2.2 Informatieverplichtingen

Informatieverplichtingen met betrekking tot eindgebruikers zijn zowel onderdeel van de overeenkomst met aanbieders als zelfstandig geldende/opgelegde verplichtingen. De bepalingen in de nationale regelgeving zijn in hoofdzaak herleidbaar tot de artikelen 20,1-20,3, 21 en 22 van de Universele dienstrichtlijn

2.2.1 België

Regelgeving

Artikelen 108-111, Bijlage artikel 46 WEC.

Beschrijving regelgeving

Contracten tussen aanbieders van openbare telefoondiensten en abonnees (waarbij er zwaardere voorwaarden gelden voor de verlener van de universele dienst, zie bijlage 46 WEC) moeten materieel ter beschikking worden gesteld en tenminste informatie bevatten over de identiteit van de aanbieder, over verstrekte diensten en bijbehorende kwaliteitsniveaus/wachttijden, onderhoudsservice, over bijzonderheden van tarieven en de middelen voor het verkrijgen van actuele informatie met betrekking tot tarieven en onderhoudskosten, over het contract (looptijd, verlenging/beëindiging), over schadevergoeding/terugbetaling en over geschilbeslechting (artikel 108 § 1). Over algemene voorwaarden en modelcontracten dient advies te worden uitgebracht door de ombudsdienst en het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie (artikel 108, § 3). Voorts is er een expliciete wettelijke verplichting tot het beschrijven van de componenten van de tarieven van de openbare telefoniedienst ten behoeve van de consument en moeten de tarieven voldoende zijn uitgesplitst zodat van de consument geen betaling wordt vereist van voor de consument onnodige diensten (art. 109 WEC). De aanbieders zijn verplicht om de abonnee eenmaal per jaar te adviseren over het meest gunstige tariefplan op basis van zijn gebruikspatroon (artikel 110). Consumenten hebben ook recht op vergelijkbare/geschikte/bijgewerkte informatie van diensten aanbieders over hun aanbod. Een nadere invulling kan worden gegeven door de toezichthouder. Wijzigingen in de informatie moeten één maand van tevoren aan de toezichthouder worden medegedeeld. De toezichthouder heeft de taak te bevorderen dat er informatie is op basis waarvan consumenten hun oordeel kunnen vormen over alternatieven. Relevante en actuele informatie op basis waarvan consumenten hun keus kunnen maken dient door de toezichthouder ook op de eigen website te worden gepubliceerd (artikel 111 WEC).

2.2.2 Duitsland

Regelgeving

Artikel 45 TKG; Artikelen 6.3, 27, 29, 31, 32 lid 1 en 35 TKV; Verordnung über Informations- und Nachweispflichten nach bürgerlichem Recht van 2 Januar 2002 (BGB-InfoV).

Beschrijving regelgeving

Elke aanbieder van een openbare telecommunicatiedienst dient algemene informatie voor eindgebruikers te publiceren, zoals informatie over toegang, gebruik en leveringsvoorwaarden, prijs en kwaliteitscodes. Ook is de aanbieder – en met name de aanbieder met aanmerkelijke marktmacht – verplicht om uitgebreide informatie te verschaffen over technische aspecten en daarin aan te brengen wijzigingen. Algemene informatie voor de eindgebruiker over algemene toegang tot het netwerk dient de volgende informatie te bevatten: informatie over de termijnen voor beschikbaarstelling, de compensatieregeling bij storing en een samenvatting van de zienswijzen met betrekking tot geschillenbeslechting ex artikel 35 TKG.

De Verordnung über Informations- und Nachweispflichten nach bürgerlichem Recht van 2 Januar 2002 (BGB-InfoV) bevat algemene informatieverplichtingen voor aanbieders bij overeenkomsten met consumenten, waaronder overeenkomsten gesloten op afstand en overeenkomsten in het elektronische handelsverkeer. Ofschoon deze regeling eigenlijk buiten het bereik van het onderzoek valt, wordt deze toch ter illustratie van relevante algemene regulering genoemd.

2.2.3 Frankrijk

Regelgeving

Artikelen L5-5, L-32-1.II sub 5, L33-1.I, D-98-5.II en D98.12 CPCE ; artikelen L113-4 en L121-83 CC.

Beschrijving regelgeving

ARCEP moet verzekeren dat de aangeboden tarieven transparant en non-discriminatoir zijn (L5-5 CPCE). ARCEP en de minister nemen maatregelen om te zorgen voor een hoog niveau van consumentenbescherming door onder andere de aanlevering van duidelijke informatie en de transparantie van tarieven en gebruiksvoorwaarden (L32-1.II sub 5CPCE).

De aanbieder moet elke abonnee voordat hij een contract ondertekent informeren over onder andere het correspondentiegeheim, persoonsgegevens, notaspecificatie en nummerweergave (D98-5.II CPCE). De aanbieder dient informatie ter beschikking van het publiek te stellen over de algemene en contractuele voorwaarden en zaken zoals kwaliteitsvoorwaarden, levertermijnen, tarieven en schadevergoedingsformules. Deze informatie dient verkrijgbaar te zijn op de verkooppunten van de aanbieder maar ook telefonisch en elektronisch toegankelijk. Iedere gebruiker ontvangt het contract dat hij gesloten heeft met de aanbieder (D98-12 CPCE).

Elke telefoonaanbieder moet op een billijke manier een aanbod aan de consument doen waarin de facturering op een duidelijke op de tweede nauwkeurige manier de prijzen moet weergeven (L113-4 CC). Elke overeenkomst gesloten tussen een consument en aanbieder van een elektronische communicatiedienst moet de volgende informatie bevatten: de identiteit en het adres van de aanbieder; de te verstrekken diensten, hun kwaliteitsniveau en de wachttijd bij eerste aansluiting; de geldende tariefstructuur en de wijze waarop informatie verkregen kan worden over de geldende tarieven en onderhoudskosten, de soorten onderhoudsdiensten; de schadevergoedingsregeling en terugbetalingsregeling ingeval de overeenkomst niet wordt nagekomen; de duur van de overeenkomst, alsmede de voorwaarden waaronder de overeenkomst kan worden verlengd of beëindigd en tenslotte de wijze waarop geschillen worden opgelost (L121-83 CC).

2.2.4 Verenigd Koninkrijk

Regelgeving

Artikelen 26 en 51 lid 1 sub a CA; Artikelen 9.2 en 10 GCE.

Beschrijving regelgeving

In artikel 26 van de CA staat een aparte regeling voor informatieverstrekking door OFCOM buiten de contractuele voorwaarden om aan klanten en gebruikers. Artikel 21 UD is verder geïmplementeerd in section 10 GCE: de aanbieders dienen te zorgen voor duidelijke en actuele informatie over van toepassing zijnde prijzen en tarieven. In section 10.2 wordt aangevuld met een lijst van te publiceren informatie (implementatie van bijlage II UD). OFCOM mag geen vertrouwelijke informatie van de aanbieders publiceren. Art 51 CA bepaalt dat voorwaarden alleen als algemene voorwaarden gesteld mogen worden wanneer ze (onder andere) door OFCOM 'appropriate' worden geacht om de belangen van de eindgebruiker (en daarmee na het aangaan van een contract ook de abonnee) te beschermen. Naast de informatieverplichting is er geen afzonderlijke regeling voor tarieven in de wet (met uitzondering van die voor de universele dienst).

De uitwerking van contractuele voorwaarden staat in artikel 9.2 van GCE en beperkt zich - in tegenstelling tot artikel 51 CA - tot consumenten. Dit artikel bepaalt welke minimum

gegevens in het contract vermeld moeten worden, zoals de identiteit en het adres van de aanbieder en de duur van het contract.

2.2.5 Zweden

Regelgeving

Artikelen 5.15, 5.17 en 5.18 LAK.

Beschrijving regelgeving

Artikel 5.15 bevat de informatieverplichtingen die een aanbieder in zijn relatie met de eindgebruiker in acht dient te nemen. Deze voorwaarden wijken niet af van hetgeen daaromtrent is opgenomen in de het Richtlijnenkader. Hetzelfde geldt voor de informatieverplichtingen met betrekking tot Informatie over geldende prijzen en tarieven en met betrekking tot de vergelijkbaarheid van tarieven (5.17 en 5.18).

2.3 Wijziging van overeenkomsten

Voor de wijziging van overeenkomsten met consumenten is de nationale inkadering primair bepaald door artikel 20.4 van de Universeledienstrichtlijn.

2.3.1 België

Regelgeving

Artikel 108 § 2 WEC.

Beschrijving regelgeving

In artikel 108, paragraaf 2 wordt aan abonnees de mogelijkheid geboden om bij wijzigingen van de voorwaarden van het contract zonder boete op te zeggen. Opzegging kan plaatsvinden tot op de laatste dag van de maand volgend op de kennisgeving die tenminste één maand van tevoren dient te geschieden. Dat opzegging zonder boete kan plaats vinden, dient bij de kennisgeving te worden medegedeeld. In geval van een tariefverhoging heeft de abonnee het recht zijn abonnee zonder meerkosten op te zeggen tot één maand na de ontvangst van de (verhoogde) factuur. Deze garantie is niet van toepassing ingeval het gaat om een aanpassing van de prijs aan de consumentenindex wanneer deze in de algemene voorwaarden van de operator is voorzien.

2.3.2 Duitsland

Regelgeving

Artikel 29 TKV.

Beschrijving regelgeving

Verandering van tarieven en tariefgerelateerde onderdelen van algemene voorwaarden treden niet eerder in dan een maand na openbaarmaking. De termijn geldt niet voor kortdurende bijzondere tarieven in verband met evenementen. (29 TKV)

Veranderingen in tarief en tariefgerelateerde onderdelen van overeenkomst kunnen pas een maand na publicatie in werking treden. De toezichthouder kan hiervan afwijken in individuele gevallen. (29 TKV).

Bij het afsluiten van de aansluiting van de klant dient de aanbieder onverwijld op het verzetsrecht (de mogelijkheid om de overeenkomst te beëindigen) te wijzen. (31 TKV).

2.3.3 Frankrijk

Regelgeving

Artikel L121-84 CC.

Beschrijving regelgeving

Elke wijziging in de contractuele voorwaarden wordt door de aanbieder tenminste een maand voordat deze wijziging in werking treedt medegedeeld aan de consument, samen met de informatie dat de consument, wanneer hij de nieuwe voorwaarden niet accepteert, de overeenkomst kosteloos kan beëindigen, met een termijn van vier maanden na de inwerkingtreding van de wijziging. Voor overeenkomsten met een bepaalde duur geldt deze clausule niet, maar kan de consument eisen dat de initiële voorwaarden tot aan het einde van de overeenkomst worden toegepast. Elk aanbod moet vergezeld zijn van duidelijke informatie over bepalingen met betrekking tot latere wijzigingen van de contractuele voorwaarden. (L121-84 CC)

2.3.4 Verenigd Koninkrijk

Regelgeving

Artikel 51 lid 1 sub a CA; artikel 9.3 GCE.

Beschrijving regelgeving

Wanneer de aanbieder voorwaarden in het contract wil wijzigen wat een nadeel voor de consument zal opleveren, moet de aanbieder dit tenminste een maand van tevoren melden en de consument informeren over het feit dat hij het contract kosteloos kan beëindigen (9.3 GCE).

2.3.5 Zweden

Regelgeving

Artikel 5.16 LAK.

Beschrijving regelgeving

Ten aanzien van wijzigingen van de overeenkomst tussen aanbieders en abonnees geldt een notificatietermijn van tenminste één maand. Opzegging door abonnees is mogelijk zonder kosten, andere lasten of verplichtingen. Bij notificatie dient op de opzeggingsmogelijkheid te worden gewezen.

2.4 Opschorting of beëindiging dienstverlening

De nationale regels inzake de opschorting of de beëindiging van dienstverlening betreffen in de regel een implementatie van de artikelen 10.2 en 29.3 Universeledienstrichtlijn en bijlage A sub e van deze richtlijn.

2.4.1 België

Regelgeving

Artikel 110, 119, Bijlage 17 WEC.

Beschrijving regelgeving

De minister stelt na advies van de toezichthouder een lijst met maatregelen op die de aanbieder kan nemen in geval van wanbetaling. Aanbieders nemen deze lijst op in het contract bedoeld in artikel 110. Vooraf waarschuwing aan abonnee over een aanstaande onderbreking van de dienstverlening of verbreking van de aansluiting als gevolg van die wanbetaling. Voorzover technisch mogelijk blijft onderbreking van de dienstverlening beperkt tot de betrokken dienst (uitgezonderd in geval van fraude en aanhoudende wanbetaling). Op grond van deze maatregelen dient de aanbieder aan de eindgebruiker vóór de volledige verbreking van de aansluiting gratis een beperkte dienst te verstrekken waarbij de eindgebruiker over de mogelijkheid beschikt om te worden opgebeld (uitgezonderd oproepen met betaling van de gesprekskosten door de opgeroepene) en zelf de nooddiensten op te bellen. Voor de aanbieder van de universele dienst geldt het verzwaard regime, als vermeld in Bijlage 17.

2.4.2 Duitsland

Regelgeving

Artikel 19 TKV.

Beschrijving regelgeving

Een aanbieder kan de dienst geheel of gedeeltelijk blokkeren indien de klant niet aan zijn betalingsverplichting voldoet. Blokkering geschiedt op zijn vroegst twee weken na een schriftelijke waarschuwing en een verwijzing naar de mogelijkheden voor rechtsbescherming.

Deze waarschuwing kan bij de aanmaning gevoegd worden. Een aanbieder kan de dienst alleen blokkeren wanneer de klant aanleiding geeft tot directe opzegging van de overeenkomst of bij gevaar voor het netwerk, de openbare veiligheid of indien zich feiten voordoen die de aanname rechtvaardigen dat de klant de vergoeding niet zal voldoen en de afsluiting niet onevenredig is. De blokkering dient te worden opgeheven zodra de rechtvaardigingsgrond vervalt. Een volledige blokkering dient te worden voorafgegaan door een tijdelijke blokkering van ten minste een week. De afsluiting vervalt bij bezwaar tegen de rekening, wanneer het gemiddeld bedrag betaald is of een regeling tot uitstel van betaling getroffen is (19 TKV).

De aanbieder dient de klant bij stopzetting of beperking van de dienst te informeren over de aard, omvang en duur van de beperking (6 lid 3 TKV).

2.4.3 Frankrijk

Regelgeving

Artikel D338-342 CPCE.

Beschrijving regelgeving

In de generieke bepalingen inzake opschorting of beëindiging van dienstverlening voorziet in de mogelijkheid om de dienstverlening te beperken in het geval van wanbetaling of een geschil over de aansluiting. Daarnaast is opschorting mogelijk wanneer de abonnee de condities van het contract niet nakomt of een goede dienstverlening verhindert. Bij herhaling kan de dienstverlening worden beëindigd.

Vindt onderbreking plaats buiten de schuld van de abonnee en duur de onderbreking meer dan vier dagen, dan hoeft conform artikel D339 de abonnee zijn tweemaandelijksse rekening niet te betalen

2.4.4 Verenigd Koninkrijk

Regelgeving

Artikel 51 lid 1 sub a CA; artikel 13 GCE.

Beschrijving regelgeving

Een aanbieder kan maatregelen treffen tegen een abonnee die zijn rekening geheel of gedeeltelijk niet heeft betaald. Deze moeten proportioneel en niet-discriminerend zijn. De

abonnee dient op gepaste wijze van tevoren worden gewaarschuwd voor onderbreking van de dienst of afsluiting. Iedere onderbreking van de dienstverlening blijft (voor zover mogelijk) beperkt tot de betrokken dienst (uitgezonderd fraude of voortdurende wanbetaling). De maatregelen die de aanbieder kan nemen in geval van wanbetaling worden door de aanbieder op de website geplaatst en op verzoek verstuurd naar de klant.

2.4.5 Zweden

Regelgeving

Artikel 5.19 LAK.

Beschrijving regelgeving

Beëindiging van dienstverlening met betrekking tot de spraaktelefoondienst is alleen onder strikte voorwaarden mogelijk. De abonnee moet in de gelegenheid zijn gesteld om alsnog te betalen, afsluiting moet dan ook worden kenbaar gemaakt. Bij tijdige betaling kan niet tot afsluiting worden overgegaan. Bij herhaalde wanbetaling is onmiddellijke afsluiting mogelijk. De abonnee dient wel direct te worden geïnformeerd en nog tenminste tien dagen te kunnen beschikken over toegang tot gratis nummers en noodnummers. Bij wanbetaling met betrekking tot een specifieke dienst, kan afsluiting beperkt worden tot die specifieke dienst vooropgesteld dat dit mogelijk is en zich geen andere omstandigheden als beschreven in artikel 5.19 zich voordoen.

2.5 Privacybescherming en zorgplicht aanbieders

In deze studie is onderzocht de privacybescherming en de daarbij in acht te nemen zorgverplichting van aanbieders, zoals deze is geregeld in artikel 4 van de Privacyrichtlijn.

2.5.1 België

Regelgeving

Artikelen 113-114, 122-124 en 128-129 WEC

Beschrijving regelgeving

De artikelen 113 en 114 zien op de zorgplichten van zowel de toezichthouder als aanbieders met betrekking tot de kwaliteit en veiligheid van diensten. Daartoe dient ook actuele informatie te worden verstrekt aan gebruikers. In het bijzonder wordt veiligheid op het internet benoemd. Aanbieders dienen passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om de veiligheid van de aangeboden diensten te garanderen. Ook aanbieders van software ten behoeve van elektronische communicatie dienen maatregelen te treffen. Bij schending van de integriteit of bijzondere risico's dienen abonnees te worden gewaarschuwd. Artikel 114 §4 verplicht de operatoren en de aanbieders van communicatiesoftware om kosteloos de gepaste veilige diensten aan te bieden die de eindgebruikers in staat stellen om alle vormen van ongewenste elektronische te verhinderen (vb. gratis anti-spam software). Bij de rechtsgeldigheid en afdwingbaarheid van deze bepaling worden echter serieuze vraagtekens geplaatst.

De geheimhouding van communicatie, verwerking van gegevens en bescherming van de persoonlijke levenssfeer is gedetailleerd geregeld in de artikelen 122-124 en 128-129. Onder meer wordt aangegeven welke gegevens verwerkt mogen worden en op welke wijze deze verwerking dient plaats te vinden.

2.5.2 Duitsland

Regelgeving

Artikelen 17, 88 en 109 TKG.

Beschrijving regelgeving

Informatie die door de aanbieder verkregen wordt tijdens het leveren van de dienst dient niet aan derden te worden doorgegeven (17 TKG). Aanbieders zijn verplicht om het telefoon- en telegraafgeheim te waarborgen (88 TKG).

Een aanbieder dient passende technische beschermingsmaatregelen te nemen ter bescherming van telefoongeheim, persoonsgegevens en tegen onrechtmatige toegang tot telecommunicatie- en gegevensverwerkingsystemen. Ook dient zij maatregelen te nemen om te beschermen tegen storingen die tot beperkingen van het netwerk leiden. De aanbieder dient een veiligheidsplan te ontwikkelen en voor te leggen aan toezichthouder (109 TKG).

2.5.3 Frankrijk

Regelgeving

Artikelen L-32-1.II sub 5, L32-3, en D98-5 CPCE.

Beschrijving regelgeving

De minister en ARCEP nemen maatregelen om te zorgen voor het respect van de aanbieders voor het correspondentiegeheim en het neutraliteitsbeginsel met betrekking tot de inhoud van de verzonden boodschappen, alsook de bescherming van persoonsgegevens (L32-1.II sub 5 CPCE). De aanbieders, alsook de leden van hun personeel, zijn gehouden het correspondentiegeheim te respecteren (L32-3 CPCE).

De aanbieder is gehouden om alle noodzakelijke maatregelen te nemen zodat zijn diensten onafhankelijk van de inhoud beschikbaar en het correspondentiegeheim wordt garanderen. Daartoe moet de aanbieder zijn diensten zonder onderscheid naar de aard van de verzonden boodschap aanbieden en de integrale/onverkorte verspreiding garanderen. De aanbieder dient deze regels ter kennis van zijn personeel te brengen. Op grond van paragraaf III van artikel D98-5 is de aanbieder verantwoordelijk voor de veiligheid van het netwerk op een afdoend niveau. De regelgever kan in dit verband nadere voorwaarden opleggen. Aanbieders hebben verder een zorgverlichting jegens hun abonnees en stellen hen – in voorkomende gevallen – in staat om de beveiliging te verhogen. Wanneer er zich een bijzonder risico voordoet waarbij de

veiligheid in het geding is, dient de aanbieder zijn abonnees te informeren en te wijzen op mogelijke oplossingen (inclusief de kosten daarvan).

2.5.4 Verenigd Koninkrijk

Regelgeving

Artikel 5 PERC.

Beschrijving regelgeving

Een aanbieder zal de benodigde technische maatregelen nemen om de veiligheid van de dienst te garanderen. Als er ondanks deze maatregelen een belangrijk risico voor de veiligheid van de dienst blijft bestaan zal de aanbieder de abonnees informeren over de aard van het risico, de maatregelen die zij er tegen zal nemen, en de kosten hiervan voor de abonnee. (Artikel 5 PECR). Aan deze vrijwel letterlijke implementatie van artikel 4 Privacy-richtlijn is alleen nog toegevoegd dat het informeren van de abonnees kosteloos dient te gebeuren.

2.5.5 Zweden

Regelgeving

Artikel 6.3-6.4, 6.17-18 en 6.20 LAK.

Beschrijving regelgeving

De artikelen 6.3 en 6.4 vormen een letterlijke implementatie van artikel 4 Privacyrichtlijn: Aanbieders dienen passende maatregelen te nemen met betrekking tot de veiligheid van de gegevens die over het netwerk worden getransporteerd en abonnees te informeren. Het communicatiegeheim is ondergebracht in de artikelen 6.17, 6.18 en 6.20 (implementatie artikel 5 Privacyrichtlijn). Toegang tot informatie vereist in beginsel instemming van de gebruiker. Opslag in het kader van de dienstverlening is toegestaan. Ten aanzien van inhoud waarvan kennis wordt genomen, dient vertrouwelijkheid in acht te worden genomen.

2.6 Notaspecificatie en doorschakeling

Notaspecificatie en doorschakeling zijn in de Nederlandse Telecommunicatiewet in één wetsartikel geregeld (artikel 11.4). Het betreft evenwel twee afzonderlijke artikelen in het Europese Richtlijnenkader, namelijk de artikelen 7 en 11 Privacyrichtlijn), maar tevens artikel 10, lid 2 Universeledienstrichtlijn (inclusief bijlage A, sub a).

2.6.1 België

Regelgeving

Artikelen 110, 131, 132, Bijlage artikel 46WEC.

Beschrijving regelgeving

De wet voorziet in een gespecificeerde basisfactuur die kosteloos is voor de abonnees. Het niveau van de specificatie wordt vastgesteld door minister na advies van de toezichthouder. Bij betwisting factuur door abonnee heeft deze recht op een meer gespecificeerde factuur. Gratis oproepen, oproepen naar noodnummers en naar nader gespecificeerde nummers worden niet op de factuur vermeld. Abonnees dienen doorschakeling kosteloos en op eenvoudige wijze ongedaan te kunnen maken. Een uitzondering is mogelijk voor aanbieders met analoge centrales. Voor de verzorging van de universele dienst zijn nog aanvullende regels te vinden in Bijlage artikel 46.

2.6.2 Duitsland

Regelgeving

Artikel 99 en 103 TKG en 14 TKV.

Beschrijving regelgeving

Een abonnee kan een gespecificeerde nota opvragen. In geval van een aansluiting bij een huishouden is het verschaffen van deze informatie alleen toegestaan indien degene die de gegevens opvraagt schriftelijk verklaard heeft dat al degenen die tot het huishouden behoren of gaan behoren worden geïnformeerd over het feit dat de verkeersgegevens ter verstrekking van het bewijs worden vrijgegeven. De notaspecificatie mag geen verbinding vrijgeven tussen

personen, diensten en instellingen op sociaal of kerkelijk gebied, die principieel anonieme bellers geheel of overwegend telefonisch advies in psychische of sociale noodsituaties geven, voor zover ze onderworpen zijn aan bijzondere geheimhoudingsverplichtingen. Hiervan is slechts sprake indien de reguleringsautoriteit de houder van een dergelijke verbinding daartoe in een lijst heeft opgenomen. De aanbieder is verplicht abonnees de mogelijkheid te bieden om door derden veroorzaakte automatische doorschakeling op eenvoudige en kosteloze wijze te verhinderen, voor zover technisch mogelijk. (99 lid 1 en 2 TKG) Dit geldt niet voor de aanbieder van gesloten gebruikersgroepen (*closed user group*) (103 TKG).

Op verzoek van de klant dient de aanbieder het verzoek tot specificatie in te willigen, voor zover de technische mogelijkheden en gegevensbeschermende voorschriften het toelaten (14 TKV).

2.6.3 Frankrijk

Regelgeving

Artikel D98-5 CPCE.

Beschrijving regelgeving

De aanbieder garandeert aan elke klant het recht om zowel ongespecificeerde nota's als gespecificeerde nota's te ontvangen. Wanneer een klant van de aanbieder een gespecificeerde nota ontvangt, zal de nota een voldoende gedetailleerd niveau bevatten zodat de hoogte van de factuur geverifieerd kan worden; niet de oproepen naar gratis nummers door de gebruiker vermelden en zal de nota niet de laatste vier cijfers van de gebelde nummers aangeven tenzij de klant daar uitdrukkelijk om gevraagd heeft. De gespecificeerde nota is gratis verkrijgbaar voor de abonnee. De aanvullende verrichtingen kunnen echter aan de abonnee tegen een redelijk tarief worden aangeboden.

De aanbieder stelt de abonnee naar wie oproepen zijn doorgeschakeld in staat gratis en op een simpele manier de doorschakeling van de oproep(en) te verbreken. (D98-5 CPCE)

2.6.4 Verenigd Koninkrijk

Regelgeving

Artikelen 9 en 17 PECR; artikelen 11.1 en 12 GCE.

Beschrijving regelgeving

Op verzoek van de abonnee zal een aanbieder de abonnee een non-gespecificeerde nota verschaffen (9.1 PECR). De taak van het stellen van regels ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de persoonsgegevens van oproepen abonnees wordt direct aan OFCOM opgedragen (9.2 PECR). De doorschakeling van oproepen moet kosteloos kunnen worden stopgezet door de abonnee. In aanvulling op art. 11 richtlijn is expliciet opgenomen dat in een dergelijk geval andere aanbieders medewerking moeten verlenen aan een redelijk verzoek van de aanbieder van de betreffende abonnee (art 17 PECR). Elk gespecificeerd item op de nota moet terug te voeren zijn op een gebruikte dienst (11 GCE). Elke gespecificeerde nota moet voldoende gedetailleerd zijn zodat de bedragen geverifieerd kunnen worden. Oproepen naar gratis nummers zullen niet op de gespecificeerde nota vermeld worden. Deze regels gelden niet voort prepaid-diensten gemaakt (12 GCE).

2.6.5 Zweden

Regelgeving

Artikel 5.7, sub 4 , 6.11, 6.14 LAK

Beschrijving regelgeving

De gespecificeerde rekening dient gratis te worden verstrekt, tenzij de abonnees om een ongespecificeerde rekening hebben verzocht (6.11). Gratis nummers mogen ongespecificeerd blijven. Nummerdoorschakeling is richtlijnconform geregeld.

2.7 Abonneelijsten en abonnee informatiediensten

Vanuit eindgebruikerperspectief is niet alleen de verstrekking van abonneelijsten en abonnee informatiediensten van belang, maar ook de wijze waarop. Evenzo is er een consumentenaspect verbonden aan de wijze waarop de vermelding plaatsheeft. In dit verband zijn de artikelen 12 Privacyrichtlijn en 25 Universeledienstrichtlijn relevant.

2.7.1 België

Regelgeving

Artikelen 45, 46, 79, 86-90, 133, 164, Bijlage artikelen 28-33 WEC.

Beschrijving regelgeving

Aanbieders van telefooninlichtingendiensten/gidsen dienen zich te melden bij de toezichthouder en zijn gebonden aan nader te bepalen regels. Aanbieders van openbare telefoondiensten zijn verplicht gegevens ter beschikking te stellen op billijke, redelijke, etc. voorwaarden. Verstrekte gegevens mogen slechts worden gebruikt voor het leveren van een telefooninlichtingendienst/gids. Abonnees kunnen kosteloos uit de inlichtingendiensten/gidsen worden verwijderd of niet daarin worden opgenomen. De universele inlichtingendienst is geregeld in de artikel 79 en 86-90 (en Bijlage artikelen 28-33). Abonnees dienen door de aanbieders van een openbare telefoondienst te worden geïnformeerd voordat zij in een telefoongids of telefooninlichtingendienst worden opgenomen. Het gaat dan de doeleinden van de gids/dienst, het gratis karakter van de vermelding en over eventueel afwijkende zoekmogelijkheden anders dan op naam of woonplaats. Alleen relevante persoonsgegevens mogen worden opgenomen. Expliciet moet aan de abonnee worden gevraagd of hij vermelding wil in de universele gids/dienst en of hij vermeld wil worden in andere gidsen/diensten. Anders zoeken dan op naam woonplaats is alleen toegestaan indien daartoe toestemming is verleend. In artikel 164 van de wet is het overgangregime voor gidsen./informatiediensten opgenomen.

2.7.2 Duitsland

Regelgeving

Artikelen 104 TKG en 21 TKV.

Beschrijving regelgeving

De klant kan verzoeken tot opname in een abonneelijst en hij kan deze opname controleren, rectificeren en laten doorhalen. Een dergelijke opname bevat ten minste het nummer, de naam en het adres (21 TKV).

Een abonnee kan zich met naam, adres en aanvullende informatie in een gedrukte of een elektronische lijst laten opnemen. Voor zover daarvan op de hoogte gebracht kunnen medegebruikers ook worden opgenomen op verzoek van de abonnee (104 TKG). Daar kan evenwel een vergoeding voor worden gevraagd.

2.7.3 Frankrijk

Regelgeving

Artikelen L34, L35-4 en R10-R10-5 CPCE.

Beschrijving regelgeving

De Franse Telecommunicatiewet stelt dat de publicatie van abonneelijsten of lijsten van gebruikers van elektronische communicatienetwerken of diensten vrij is, behoudens de bescherming van de rechten van de personen. Onder deze gegarandeerde rechten valt ondermeer het recht voor iedereen om wel of niet in abonneelijsten of informatiediensten te worden opgenomen, zich te verzetten tegen opname van bepaalde gegevens, geïnformeerd te worden over de doeleinden waar de gegevens voor worden gebruikt, om verwijderd te worden van de lijsten, te verbieden dat informatie gebruikt wordt voor commerciële doeleinden, alsook het kunnen verkrijgen van informatie en eisen dat deze wordt gerectificeerd, gecompleteerd, verhelderd of verwijderd (onder de voorwaarden genoemd in de Franse WBP, la loi relative a l'informatique). De voorafgaande toestemming van de abonnees of gebruikers van een mobiele telefoonaanbieder is vereist voor elke inschrijving op een abonnee- of gebruikerslijst bestemd om openbaar gemaakt te worden. Aanbieders zijn gehouden hun bestanden ter beschikking te stellen wanneer derden gidsen willen uitgeven of een abonnee informatiedienst willen verzorgen. (L34 CPCE).

Door middel van een universeel telefoonboek, dat gedrukt én elektronisch moet worden aangeboden, en een universele informatiedienst heeft het publiek toegang tot namen,

telefoonnummers en adressen van alle abonnees van publieke netwerken alsook de vermelding van het beroep voor hen die dat wensen. Men kan toegang hebben tot elektronische adressen van de abonnees die dat wensen. Een ieder die een universeel telefoonboek of informatiedienst publiceert, verhandelt en presenteert op een non-discriminatoire wijze de informatie die hem met dat doel is medegedeeld (L35-4 CPCE).

De nadere regulering in de artikelen R10 tot en met R10-5 gaat over het gebruik van abonneelijsten en informatiediensten voor abonnees van een openbare telefoondienst (service téléphonique au public). Iedereen die een abonnement heeft bij een openbare telefoondienst heeft het recht om zonder betaling voor te komen op een abonneelijst of gebruikerslijst die is bestemd om openbaar gemaakt te worden. De abonnee moet van de aanbieder zonder betaling het volgende gedaan kunnen krijgen: niet genoemd te worden op de abonnee- of gebruikerslijst die gepubliceerd is of raadpleegbaar is door informatiediensten; dat de lijsten niet zijn gehele adres vermelden behalve wanneer zijn genoemde beroep bestaat uit het aanbieden van goederen of diensten aan consumenten; dat de lijsten zijn geslacht niet vermelden; dat de persoonsgegevens betreffende de onderwerpen van de abonnee- of gebruikerslijsten niet worden gebruikt voor direct marketing hetzij via de post hetzij via elektronische communicatie, met uitzondering van campagnes betreffende de verlening van de openbare telefoondienst en de contractuele relatie tussen de aanbieder en de abonnee. De abonnees worden door de aanbieder over deze rechten geïnformeerd op het moment dat zij hun abonnement ondertekenen. Voor elke inschrijving van persoonsgegevens op abonnee- of gebruikerslijsten van de abonnees van een mobiele telefoonaanbieder is de voorafgaande toestemming vereist. Abonnees van een prepaid-dienst die geen contract hebben, moeten om voor te komen op een abonnee of gebruikerslijst een verzoek doen aan hun aanbieder. De aanbieder zorgt dat deze prepaid-abonnees ook kennis nemen van de hierboven genoemde informatie. Wanneer de persoonsgegevens van de abonnee- of gebruikerslijsten toch voor direct marketing worden gebruikt is dit strafbaar. De opstellers van een telefoonboek of informatiedienst nemen de noodzakelijke maatregelen om de veiligheid van de informatie te garanderen. Ze onthouden zich van discriminatie.

2.7.4 Verenigd Koninkrijk

Regelgeving

Artikelen 51 lid 1 sub a en 58 lid 3 CA; artikel 18 PECR; artikelen 8 en 19 GCE.

Beschrijving regelgeving

Gegevens van abonnees mogen alleen in abonneelijsten voorkomen wanneer zij door de aanbieder zijn geïnformeerd in welke lijst zij worden opgenomen en zij zich hiertegen hebben

kunnen verzetten. Voor het opnemen van gegevens in informatiediensten is de uitdrukkelijke toestemming van de abonnee vereist. Aparte aandacht wordt besteed aan de gegevens van de zakelijke abonnee: de zakelijke abonnee heeft eveneens het recht een vermelding tegen te gaan. Expliciet wordt vermeld dat een verzoek tot wijziging of verwijdering uit de lijst geen betrekking heeft op een reeds geproduceerde lijst op het moment dat de maker het verzoek ontving. Tevens wordt vermeld dat een Internetdomein of email-adres niet beschouwd wordt als telefoonnummer dat kan worden opgenomen in een abonneelijst. (18 PECR). Elke abonnee heeft toegang tot abonneelijsten en informatiediensten. Elke abonnee heeft recht op het verkrijgen van een abonneelijst (met betrekking tot nummers in de eigen regio), eventueel tegen betaling van een redelijke vergoeding. Een abonneelijst mag zowel geproduceerd worden door een communicatieaanbieder als door een ander bedrijf. In het eerste geval, dient deze op regelmatige basis geactualiseerd te worden. (8 GCE). Een aanbieder dient aan alle redelijke verzoeken te voldoen om relevante informatie beschikbaar te stellen ten behoeve van het verstrekken van telefoongidsen en inlichtingendiensten. In aanvulling op de richtlijn is er een aparte regeling met betrekking tot het (met toestemming) verschaffen van informatie over nummers die oorspronkelijk aan een andere persoon waren toegekend (19 GCE).

2.7.5 Zweden

Regelgeving

6.15, 6.16 en 6.24 LAK.

Beschrijving regelgeving

Abonnees – voor zover natuurlijke personen - worden kosteloos opgenomen in gidsen of informatiediensten, daaromtrent voorafgaand geïnformeerd en ontvangen informatie over gebruiksmogelijkheden. Voorafgaande toestemming is vereist voor de verwerking van gegevens en raadpleging, herstel en verwijdering kunnen worden geclaimd. Bij nadere regulering kan verdere invulling worden gegeven (6.24).

2.8 Ongevraagde oproepen en spam

In het bijzonder de spam-problematiek is terug te vinden in de nationale regulering. Voor andere vormen van ongevraagde oproepen is dat minder het geval. De onderliggende bepaling in het Europese Richtlijnenkader is artikel 13 van de Privacyrichtlijn.

2.8.1 België

Regelgeving

artikel 14 WEH; artikel 1-2 Opt-in KB; artikel 29bis HPC.

Beschrijving regelgeving

Voor email is voorafgaande toestemming nodig van de geadresseerde (artikel 14 WEH). Volgens artikel 14, § 1 WEH "is het gebruik van elektronische post voor reclame verboden zonder de voorafgaande, vrije, specifieke en geïnformeerde toestemming van de geadresseerde van de boodschappen"(opt-in). Het versturen van reclame via een elektronische boodschap (e-mail, smtp, sms, voice mail) is dus niet als dusdanig verboden, maar onderworpen aan de voorafgaande toestemming (voor het versturen van de reclameboodschap van de bestemming van het bericht. Voor deze toestemming gelden ook een aantal andere vereisten: a) zij moet vrij zijn (Waarmee wordt bedoeld op het feit dat de toestemming mogelijk niet vrij is gegeven wanneer een site bijvoorbeeld niet de mogelijkheid zou bieden aan de internetgebruiker om het vakje "neen" aan te kruisen wanneer men diens toestemming vraagt, of wanneer het vakje "ja" reeds vooraf is aangekruist. Er zou evenmin sprake zijn van vrije toestemming, wanneer een persoon die weigert deze reclameboodschappen te ontvangen, geen toegang kan krijgen tot een product, een dienst, een kortingsbon, een geschenk, enz. Veronderstellen dat toestemming werd verleend bij gebrek aan reactie binnen een gestelde termijn, zou evenmin als vrij worden beschouwd); b) zij moet specifiek zijn: de toestemming moet rechtstreeks en vooral van de betrokken persoon komen, maar moet ook specifiek te maken hebben met het accepteren van publicitaire elektronische berichten vanwege deze of gene dienstverlener; c) zij moet geïnformeerd zijn: wanneer men de toestemming vraagt aan de internetgebruiker, moet deze voldoende informatie krijgen om er zich duidelijk bewust van te zijn dat zijn elektronisch postadres zal worden gebruikt voor publicitaire doeleinden (in dit kader wordt wel aangenomen dat er niet wordt beantwoord aan deze voorwaarde wanneer de informatie betreffende de toestemming enkel in de algemene voorwaarden is verwerkt: er wordt in dit geval aangeraden om een aankruisvakje ad hoc toe te voegen, of eventueel om duidelijk te verwijzen naar een bijzondere bepaling van de algemene voorwaarden voor aanvullende informatie). Uitzonderingen kunnen nader worden geregeld. Dit is gebeurd met

betrekking tot eigen klanten (artikel 1 Opt-in KB). De verzender dient informatie te geven over opt out mogelijkheden. Nadere regelgeving dienaangaande is mogelijk. Hierin is voorzien door middel van artikel 2 Opt-in KB waarin met name geregeld is dat binnen redelijke termijn op verzoek een ontvangstbewijs wordt verstrekt van afmelding en aan de wil van de aanvrager wordt voldaan. Gebruik van de identiteit van een ander is verboden evenals het vervalsen/verbergen van informatie om de oorsprong van het bericht niet te kunnen herleiden. Bewijslast is omgekeerd.

in art 14 WEH aparte regeling voor reclame via e-mail; regeling maakt geen onderscheid tussen verschillende categorieën geadresseerden

Het gebruik van automatische oproepsystemen is geregeld in artikel 29bis HPC en omvat tevens faxen. Er geldt een Opt in regeling voor en opt out mogelijkheden dienen telkens te worden vermeld. Bij nadere regeling is uitbreiding mogelijk. Ten aanzien van rechtspersonen behoeft vooraf geen toestemming worden gevraagd voor het ontvangen reclame via automatische oproepsystemen of fax. Via andere techniek verspreide en persoonlijk geadresseerde reclame vallen onder een opt out regime. Identiteit van de verzender mag niet worden verborgen. Bewijslast ligt bij de aanbieder. Opt out dient kosteloos te zijn.

2.8.2 Duitsland

Regelgeving

Artikel 95 TKG, artikel 3 en 7 UWG.

Beschrijving regelgeving

Het gebruik van gegevens voor marketingdoeleinden mag alleen met toestemming (opt-in) en bij een bestaande klantrelatie tenzij weersproken (opt-out). Bij het beëindigen van de contractsverhouding dienen de gegevens aan het eind van het kalenderjaar volgend op de beëindiging gewist te worden. De levering van telecommunicatiediensten mag niet afhankelijk worden gesteld van het verlenen van toestemming voor de verwerking van de gegevens van de abonnee voor andere doeleinden (95 TKG).

In de wet tegen oneerlijke concurrentie (UWG) is in artikel 3 het verbod van oneerlijke concurrentie opgenomen. Een concurrentiehandeling is elke handeling van een persoon om ten gunste van de eigen onderneming of de onderneming van een ander, de verkoop en afname van waren en diensten te bevorderen. Artikel 7 UWG bepaalt dat er sprake is van onredelijke overlast of hinder in geval van: reclame, wanneer kenbaar is dat de ontvanger geen reclame wenst te ontvangen; telefonische marketing, indien er geen toestemming of ten minste vermoedelijke toestemming is; reclame door gebruik van automatische

oproepsystemen, fax of elektronische post, indien er geen toestemming van de geadresseerde is; en reclame waarbij de identiteit van de verzender gemaskeerd of verzwegen wordt of waarvan geen geldig adres opgegeven wordt waaraan de ontvanger een sommatie tot beëindiging kan richten.

2.8.3 Frankrijk

Regelgeving

L34-5 CPCE en L121-20-5 CC

Beschrijving regelgeving

Direct marketing door middel van een automatische oproep, fax of e-mail is verboden, in welke vorm dan ook, de personalia van een natuurlijk persoon die niet van tevoren zijn instemming heeft uitgedrukt om direct marketing te ontvangen via dit middel.

Onder instemming wordt verstaan elke uiting van de vrije wil, gericht op en geïnformeerd over het feit dat men accepteert dat zijn persoonsgegevens gebruikt zullen worden met direct marketing als doel. Direct marketing is de zending van elk bericht bestemd om, direct of indirect, goederen, diensten of de afbeelding van iemand die goederen verkoopt of diensten levert, te bevorderen. Niettemin is direct marketing via e-mail toegestaan wanneer de personalia zijn verzameld bij een verkoop of een dienstenlevering en de direct marketing over deze producten of diensten gaat en wordt aangeboden aan dezelfde natuurlijke persoon, wanneer deze persoon dan wel de mogelijkheid heeft om zich te verzetten of op een simpele manier te weigeren. In alle gevallen dient transparantie te worden betracht en herkomst van de boodschap duidelijk te zijn. De Commission Nationale de l'informatique et des Libertés (CNIL) waakt voor het respecteren van deze bepalingen daarbij gebruik makend van haar bevoegdheden uit de wet van 6 januari 1978 (loi relative a l'informatique). Voor dit doel kan zij op elke denkbare manier klachten ontvangen over inbreuken op de spam-bepalingen. (L34-5 CPCE en L121-20-5 CC). Wanneer de CNIL meent dat er een schending is van een van deze wetten kan zij het openbaar ministerie inschakelen.

De wet verbiedt het gebruik van een emailadres van een natuurlijk persoon om direct marketing te versturen zonder toestemming. Het maakt dus niet uit of het om een bedrijf gaat of om een natuurlijk persoon, het gaat erom of het emailadres waar de commerciële communicatie naar toe wordt gestuurd bestaat uit persoonlijke data van een natuurlijk persoon. Dus zakelijke gebruikers zoals info@ivir.nl zijn niet beschermd maar werknemers zoals franken@ivir.nl zijn wel beschermd wanneer de data zijn te beschouwen als persoonlijke data.

2.8.4 Verenigd Koninkrijk

Regelgeving

Artikelen 19, 20, 21, 22, 23, 24 , 25 en 26 PECR.

Beschrijving regelgeving

De verschillende communicatietechnieken hebben elk hun afzonderlijke regeling; De bescherming van zakelijke abonnees wordt ook expliciet geregeld (sections 19, 20 lid 1 sub b en c, 21 lid 1 sub a en 25 van PECR).

In geval van automatische oproepsystemen is voorafgaande toestemming vereist van de opgeroepen abonnee (19 PECR). In geval van fax is voorafgaande toestemming vereist van niet-zakelijke gebruikers. Het zenden van faxen naar een zakelijke gebruiker is niet toegestaan in geval deze heeft laten weten dat dat niet gewenst is (20 PECR). Er is een aparte regeling voor (niet-automatische) ongewenste oproepen voor marketing-doeleinden Dergelijke oproepen zijn niet toegestaan indien de abonnee dat bij een eerdere oproep heeft laten weten (21 PECR). Er is voorzien in een expliciet verbod voor een abonnee om een lijn te (laten) gebruiken voor het overtreden van het verbod op ongewenste communicatie (19(3), 20 (3), 21 (4) PECR). Er is een informatieplicht voor oproependen om naam en (op verzoek) een gratis telefoonnummer te verstrekken in situaties waarin art 19, 20 of 21 PECR van toepassing zijn (24 PECR). Voor faxoproepen en ongewenste telefonische oproepen in de zin van art 21 houdt OFCOM nummerregisters bij (25 resp. 26 PECR).

Het is verboden om zonder voorafgaande toestemming ongewenste e-mails te versturen voor marketing-doeleinden naar individuele gebruikers (art 22 PECR). De Explanatory Note stelt dat 22 PECR (electronic mail) ‘applies only to transmissions to individual subscribers (the term ‘individual’ means ‘a living individual’ and includes ‘an unincorporated body of such individuals’).’ Spamklachten kunnen ingediend worden bij de E-mail Preference Service (E-MPS) via de website van The Direct Marketing Association UK (DMA) www.dma.org.uk.

2.8.5 Zweden

Regelgeving

Artikel 13b , 13c en 13d MA.

Beschrijving regelgeving

Ongevraagde oproepen./spam is niet in de Telecommunicatienet geregeld maar in de Marknadsföringslag (Marketing Act, MA). Uitgangspunt is dat de ongevraagde oproepen/spam afkomstig zijn van bedrijven en gericht zijn op natuurlijke personen. Voorafgaande toestemming is vereist met uitzondering van een bestaande relatie. Voor opt-out dient juiste adresinfo te worden geboden. Misleiding wordt geregeld via andere algemene bepalingen in de wet. Toezicht wordt primair uitgeoefend door de speciale toezichthouder voor de consumenten bestaande uit de Konsumentverket (consumer agency) en Konsumentombudsmannen (consumer ombudsman).

2.9 Nummeridentificatie

De regels over nummeridentificatie zijn in de nationale regulering gebaseerd op artikel 8 van de Privacyrichtlijn.

2.9.1 België

Regelgeving

art 130 WEH.

Beschrijving regelgeving

Het aan en afschakelen van nummeridentificatie door de abonnee dient eenvoudig te zijn, en kosteloos. Kosteloosheid kan vervallen bij onredelijk gebruik (nader te bepalen). Met betrekking tot uitgaand verkeer moet de aanbieder aan de oproepende gebruiker de mogelijkheid bieden om de nummeridentificatie uit te schakelen voor elke oproep apart of op bestendige wijze. Regels gelden voor het overige op overeenkomstige wijze voor zowel inkomend als uitgaand verkeer. Aanbieders hebben de verplichting op ruime schaal informatie te verspreiden over nummeridentificatie. Identificatie kan worden aangeschakeld in verband met kwaadwillig gebruik en de gegevens kunnen ter beschikking worden gesteld aan de opgeroepene. Een en ander is afhankelijk van het bij nadere regeling bepaalde. Hetzelfde geldt ten aanzien van noodoproepen.

2.9.2 Duitsland

Regelgeving

Artikel 102 lid 1 en 5 TKG.

Beschrijving regelgeving

De oproeper en de opgeroepene dienen de mogelijkheid te hebben om nummerweergave blijvend of per oproep op een eenvoudige en kosteloze wijze af te schermen. Degene die wordt opgeroepen dient de mogelijkheid te hebben om oproepen, waarbij het nummer is afgeschermd, eenvoudig en kosteloos te weigeren. Bovenstaande geldt niet voor besloten gebruikersgroepen (102 lid 1 TKG). Op verzoek van abonnees dient de aanbieder een aansluiting ter beschikking te stellen waarbij de doorgifte van het nummer, van de aansluiting van waar de oproep uitgaat, voor de opgeroepene aansluiting afgeschermd is. Bovenstaande

geldt ook voor oproepen in het buitenland en oproepen vanuit het buitenland, voor zover het oproepers en opgeroepen uit het binnenland betreft. (102 lid 5 TKG)

2.9.3 Frankrijk

Regelgeving

D.98-5.II lid 3 en 4 CPCE.

Beschrijving regelgeving

De aanbieder staat elk van zijn klanten toe om zich gratis en op een simpele manier, per oproep of permanent, te verzetten tegen het weergeven van zijn nummer bij de gebelde. Wanneer een abonnee meerdere nummers heeft wordt deze functie voor elk nummer aangeboden. Deze functie moet ook worden aangeboden voor het bellen vanuit een openbare telefooncel. De aanbieder moet ten behoeve van nooddiensten de blokkering ongedaan kunnen maken.

De aanbieder informeert zijn abonnees wanneer hij nummerherkenning aanbiedt van de inkomende lijn (appellante) of de verbonden lijn (connectée). Hij informeert de abonnees eveneens over de volgende mogelijkheden: in het geval waar nummerweergave van de oproepende lijn is aangeboden, staat de aanbieder elke abonnee in staat gratis en op een simpele manier te verhinderen dat de weergave van de inkomende lijn (ligne appelante) doorgegeven wordt op zijn scherm (poste); in het geval waar de weergave van de inkomende lijn is aangeboden en is aangegeven voor het vestigen van de oproep, stelt de aanbieder elke abonnee in staat de inkomende oproepen van een ongeïdentificeerd nummer te weigeren; in het geval waar weergave van de verkregen lijn is aangeboden, stelt de aanbieder elke abonnee in staat op een simpele manier en gratis de weergave van zijn verkregen nummer naar de persoon die hij belt te verhinderen. (D.98-5.II lid 3 en 4 CPCE)

2.9.4 Verenigd Koninkrijk

Regelgeving

Artikelen 10, 11 en 12 PECR

Beschrijving regelgeving

Gebruikers worden door de aanbieder in staat gesteld op een eenvoudige wijze hun nummer te onderdrukken wanneer zij een oproep doen, per oproep of permanent (10 PECR).

De aanbieder zal abonnees ook de mogelijkheid geven om op een eenvoudige kosteloze manier te verhinderen dat het nummer van degene die hen belt op het scherm verschijnt.

Oproepen met een onderdrukt nummer moeten door de abonnee op een eenvoudige kosteloze manier geweigerd kunnen worden.(11 PECR) Voor binnenkomende oproepen ook een aparte regeling om weergave van het nummer waarnaar wordt doorgeschakeld tijdens een gesprek van (connected line identification) te verhinderen (11.4 PECR).

Bij het blokkeren van een meegezonden nummer bij een enkelvoudige oproep (10 lid 2 PECR) wordt gesproken van “user”, voor het overige wordt gesproken over “subscriber”.

Er is een informatieplicht voor aanbieders om het publiek in kennis te stellen van de dienst nummeridentificatie indien zij deze aanbieden en van de in art. 10 en 11 vermelde mogelijkheden (12 PECR).

2.9.5 Zweden

Regelgeving

Artikel 6.12 LAK.

Beschrijving regelgeving

Inzake nummeridentificatie neemt de Zweedse regeling van artikel 6.12 LAK vrijwel woordelijk artikel 8 Privacyrichtlijn over.

2.10 Geschilbeslechting

Geschillen inzake consumenten komen in het Europese Richtlijnenkader slechts summier aan de orde (artikel 34 Universeledienstrichtlijn). In de nationale regulering van de onderzochte landen is het onderwerp met name met inachtneming van bestaande nationale kaders gereguleerd.

2.10.1 België

Regelgeving

Artikel 136 WEH.

Beschrijving regelgeving

De regelgeving voorziet in de instelling van een ombudsdienst voor telecommunicatie, die oordeelt over geschillen tussen aanbieders en gebruikers, nadat eerst gebruikers met hun aanbieder in overleg zijn geweest. De arbitrage van de ombudsdienst is bindend. Er vindt gedetailleerde verslaglegging plaats (<http://www.ombudsmantelecom.be>). De ombudsman is eveneens bevoegd voor het oplossen van kwaadwillige oproepen, op die voorwaarde dat de klagende partij voorafgaand een klacht moet hebben ingediend bij de operator zelf.

2.10.2 Duitsland

Regelgeving

Artikel 35 TKV en 124 TKG.

Beschrijving regelgeving

De toezichthouder kan ter oplossing van een conflict en voor het bijleggen van de verstandhouding tussen partijen een poging tot schikking en een extern mediationproces verzorgen (124 TKG).

De eindgebruiker kan voor het benutten van zijn rechten op grond van de TKV de toezichthouder inroepen voor geschilbeslechting. (35 lid 1 TKV).

2.10.3 Frankrijk

Regelgeving

Artikel L121-83 CC.

Beschrijving regelgeving

Op grond van artikel L 121-83 CC kan in beginsel geschilbeslechting in de communicatiesector worden geregeld. Van dit artikel is tot op heden geen gebruik gemaakt, maar is er volstaan met zelfregulering. In 2002 is er een Association Mediation Telecom opgericht, zodat gebruikers gratis hulp kunnen krijgen van een onafhankelijke mediator (<http://www.mediateur-telecom.fr>). Echter alleen klanten van de telefoonaanbieders die het charter van de Mediateur hebben ondertekend kunnen de hulp van de Mediateur inroepen; dit zijn Bouygues Telecom, Cegetel, France Telecom, n9uf telecom, Orange, SFR en Télé2. Men kan zich pas tot de Mediateur wenden wanneer er geen (bevredigend) antwoord van de telefoonaanbieder zelf is gekomen. De geschilbeslechting is van toepassing op alle zakelijke geschillen tussen een telefoonaanbieder en een van zijn klanten, met uitzondering van internetdiensten. Voor het internet is er eveneens een mogelijkheid tot mediation, in de vorm van de 'MédiateurDuNet', die op basis van een overeenkomst met de staat in 2004 is opgericht. (<http://www.mediateurdunet.fr>). De belangrijkste internetservice providers zijn bij deze MédiateurDuNet aangesloten.

2.10.4 Verenigd Koninkrijk

Regelgeving

Artikelen 52, 53, 54 en 55 CA; artikel 14 lid 1 GCE.

Beschrijving regelgeving

Regelingen met betrekking tot geschilbeslechting zijn niet in de wet geregeld maar zijn opgedragen aan OFCOM. OFCOM stelt voorwaarden om te garanderen dat aanbieders toereikende procedures hebben om, onder andere, klachten van klanten te behandelen, geschillen met klanten op te lossen, voorzien in schadevergoeding en klanten informatie hierover te verschaffen. OFCOM moet er voor zorgen dat deze procedures gemakkelijk, transparant en effectief zijn. (52 CA) Voordat OFCOM dergelijke procedures goedkeurt, moet zij de overheid raadplegen. (54 CA).

Op basis van 14 lid 1 GCE moet iedere aanbieder een Complaints Code of Practice en een Dispute Resolution Scheme hebben. In aanvulling op de richtlijn moet deze klachtenregeling beschikbaar zijn voor zowel thuis- als kleinzakelijke gebruikers. Deze Code of Practice moet goedgekeurd worden door OFCOM (53 CA). OFCOM biedt aanbieders daarvoor een guideline aan in de vorm van de customer code of practice (http://www.ofcom.org.uk/telecoms/loi/g_a_regime/gce/ccodes/)

Er zijn twee instanties die geschillen met eindgebruikers afhandelen.

The Office of the Telecoms Ombudsman (OTELO), handelt klachten af met betrekking tot de meeste vaste operators en twee van de vier mobiele aanbieders. Deze Office werd aanvankelijk sponsored door Oftel. OTELO is actief sinds 1 januari 2003 (www.otelo.org.uk) Communications and Internet Services Adjudication Scheme (CISAS heeft als leden de ISP's en de andere twee mobiele aanbieders. Het wordt gesteund door ISPA en geregeld door het Chartered Institute of Arbitrators.

“The Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations 1999” (Statutory Instrument 1999/2083) zoals gewijzigd bij SI 2003/3182 noemt OFCOM ook als gekwalificeerd orgaan voor klachten.

2.10.5 Zweden

Regelgeving

Artikel 5.15, sub 12 LAK.

Beschrijving regelgeving

geen expliciete regeling buiten vermelding van geschilbeslechting bij overeenkomsten met abonnees. In deze ligt er een algemene geschilbeslechtigingsbevoegdheid bij de “Allmänna reklamationsnämnden” (The Swedish National Board for Consumer Complaints, www.arn.se). Deze is echter pas bevoegd voor geschillen vanaf een bepaalde limiet (SEK 1000) en uitsluitend ten aanzien van natuurlijke personen.

3. Analyse

In dit hoofdstuk wordt een analyse gegeven van de in hoofdstuk twee geïnterpreteerde regelgeving. Daarbij wordt eenzelfde volgorde aangehouden.

Voorafgaand aan deze meer gedetailleerde bespreking enige algemene opmerkingen. Tijdens het onderzoek is gebleken dat de ontsluiting van regulering in het algemeen, en van consumentenbeschermingsregels in het bijzonder, weinig consistent is. Het vergaren van de informatie heeft derhalve de nodige tijd gevergd. Ofschoon de onderzoekers menen dat een vrijwel volledig beeld van geldende regelgeving is verkregen en derhalve een goede analyse mogelijk is, kan niet worden uitgesloten dat op details er wellicht enige onvolkomenheden zijn.

Het valt op dat in de onderzochte landen over het algemeen is volstaan met het direct implementeren van de onderliggende bepalingen uit het Europese richtlijnenkader. Dit betekent dat het gegeven beschermingsniveau meestal niet dat van de richtlijnen ontstijgt. Hiervoor zijn mogelijk meerdere oorzaken te duiden. Zo kan het zijn dat men bij nadere regulering de bescherming wil uitdiepen. Het is de indruk dat van deze mogelijkheid – voor zover voorzien – niet of slechts in beperkte mate gebruik is gemaakt. De reden hiervoor ligt in het verlengde van een mogelijk tweede oorzaak voor minimum-implementatie, namelijk het gegeven dat specifieke consumentenbescherming in de communicatiesector een betrekkelijk nieuw fenomeen is. Het is derhalve niet uitgesloten dat in de toekomst nog aanpassingen zullen plaatsvinden (in een aantal gevallen bestaan daartoe reeds initiatieven). Andere vormen van consumentenbescherming dan die genoemd in het richtlijnenkader zijn dan ook maar in beperkte mate aanwezig. Dit neemt niet weg dat er toch interessante verschillen te constateren zijn. Het gaat daarbij enerzijds om nadrukkelijk gekozen uitbreidingen of om reeds bestaande meer generieke regulering op nationaal niveau die ook op de communicatiesector van toepassing is (verklaard). Deze verschillen komen met name in deze analyse aan de orde.

3.1 Gebruik/misbruik van (betaal)nummers

In de onderzoeksopdracht zitten met betrekking tot dit onderwerp drie aspecten verweven. In de eerste plaats is dat het gebruik cq misbruik van betaalnummers. Onderdeel van deze problematiek is tevens het gebruik/misbruik van nummers voor zogenaamde ‘auto-dialers’.

Dit zijn niet altijd betaalnummers, maar het kan ook nummers in het buitenland betreffen. Een tweede aspect betreft de regulering met betrekking tot maximale tarieven en kostensignalering. In de derde plaats is gevraagd naar eventuele specifieke regulering met betrekking tot ‘collect call’.

Uit het onderzoek blijkt dat Duitsland de meest strikte regulering heeft op het gebied van betaalnummers, mede in relatie tot de problematiek van auto-dialers. Bescherming wordt toegekend ongeacht de aard van de gebruiker. Dit komt mede omdat het perspectief van de aanbieder centraal staat. Toezicht is primair de taak van de toezichthouder, die ruime bevoegdheden heeft tot het opleggen van sancties. Gebruikers kunnen betaling weigeren wanneer er sprake is van aanbieders die niet in overeenstemming met de regels handelen. Voor België geldt dat voorzien is in de oprichting van een speciale commissie die eveneens ruime sanctiebevoegdheden heeft. In het Verenigd Koninkrijk is een belangrijk deel van het toezicht gelegd bij een zelfstandige toezichthouder, waarbij een sterk accent ligt op informatienummers. Een vergelijkbare benadering is terug te vinden in Zweden, waar men evenwel heeft geconstateerd dat aanvullende regulering nodig kan zijn. In Frankrijk valt de het toezicht op betaalnummers buiten het bereik van de sectorspecifieke toezichthouder (de ARCEP) en liggen relevante verantwoordelijkheden bij overheid en meer in het bijzonder bij de ‘Conseil Supérieur de la Télématique’ (CST). Of dit toezicht ook materieel relevant is voor de problematiek kon niet worden nagegaan.

Uit het verrichte onderzoek is verder niet gebleken van specifieke regels met betrekking tot de maximalisering van tarieven en bijzondere kostensignalering bij het gebruik van betaalnummers. Een en ander hoeft niet uit te sluiten dat binnen geldende zelfregulering dergelijke beperkingen aan de orde kunnen zijn (Zo zouden problemen met misbruik van informatienummers er mede toe hebben geleid dat in het Verenigd Koninkrijk geen hogere prijs categorie is ingevoerd). Zelfregulering is evenwel niet in extenso onderzocht aangezien dit buiten de specifieke onderzoeksopdracht viel. Bijzondere regulering inzake ‘collect call’-nummers is niet aangetroffen.

3.2 Informatieverplichtingen

De informatieverplichtingen die zijn te herleiden tot de artikelen 21 t/m 23 van de Universeledienstrichtlijn zijn in alle onderzochte landen tenminste richtlijnconform geïmplementeerd. Deels zijn zij verweven met regels inzake de wijziging van overeenkomsten en het opschorten/beëindigen van de dienstverlening.

In Zweden wordt volstaan met directe implementatie. In andere landen kan worden geconstateerd dat additionele regels zijn opgenomen. Voor wat betreft algemene voorwaarden gelden in België en het Verenigd Koninkrijk dat deze - al dan niet in een lichte dan wel zware vorm - getoetst worden. Duitsland kent uitgebreidere informatieverplichtingen (zoals ten aanzien van het uitvallen van de dienstverlening of technische aspecten). In België valt op dat aanbieders verplicht zijn om de abonnee eenmaal per jaar te adviseren over het meest gunstige tariefplan op basis van zijn gebruikspatroon.

In voorkomende gevallen zijn meer of minder algemene regels van consumentenrecht van toepassing. In beginsel betreft het regels die buiten de omvang van het onderzoek vallen, maar die in een aantal landen wel in het kader van sector specifieke regels werden genoemd, zoals de Verordnung über Informations- und Nachweispflichten nach bürgerlichem Recht (BGB-infoV) in Duitsland.

3.3 Wijziging van overeenkomsten

De tijd die moet verstrijken tussen de kennisgeving van wijzigingen van de overeenkomst en de automatische inwerkingtreding daarvan varieert van de minimum termijn uit de richtlijn (één maand) tot vier maanden. In België is de algemene termijn voor opzegging de laatste dag van de maand na de maand waarin de wijziging zich heeft voorgedaan. Ingeval van een tariefverhoging geldt een nog langere periode aangezien abonnees hun contract zonder meerkost kunnen opzeggen tot het einde van de maand volgend op de ontvangst van de verhoogde factuur. In Duitsland geldt voor een beperkt aantal gevallen bij een partij met aanmerkelijke marktmacht een termijn van drie maanden. In Frankrijk is er een opzegmogelijkheid tot vier maanden na inwerkingtreding van een wijziging. Bovendien kan in het geval van tijdelijke contracten geclaimd worden dat de oude voorwaarden tot de afloop van het contract in stand blijven. In alle onderzochte landen is opzeggen kosteloos (conform richtlijnenkader). Niet in alle landen wordt expliciet in de regelgeving vermeld dat bij kennisgeving van wijziging ook op de mogelijkheid van opzegging moet worden gewezen. Het is nog interessant te constateren dat in geen van de onderzochte landen een expliciete uitzondering is gemaakt voor wijzigingen die gunstig zijn voor eindgebruikers. Wel is in België opzegging bij tariefsverhogingen beperkt tot verhogingen die het consumentenindexcijfer overstijgen.

3.4 Opschorting of beëindiging dienstverlening

Alle landen kennen de – richtlijn conforme verplichting – om voorafgaand aan opschorting of beëindiging van de dienstverlening de abonnee te waarschuwen. In de regel wordt daarbij expliciet de mogelijkheid genoemd om de eventuele betalingsachterstand te voldoen. In Zweden is onmiddellijke opschorting van de dienstverlening mogelijk bij herhaalde betalingsachterstanden, de abonnee moet dan wel direct gewaarschuwd worden en nog tenminste 10 dagen in staat zijn om noodnummers en gratis nummers te bellen. Een vergelijkbare regeling is er in Duitsland en België. In het Verenigd Koninkrijk gelden eveneens beperkingen ten aanzien van de omvang van de afsluiting.

3.5 Privacybescherming en zorgplicht aanbieders

In de meeste onderzochte landen is artikel 4 van de Privacy-richtlijn min of meer ongewijzigd geïmplementeerd. Frankrijk kent een wat ruimere formulering, die evenwel materieel op hetzelfde neerkomt. In diverse landen is de privacybescherming als aspect van de zorgverplichting verweven met andere aan de privacy gerelateerde zaken zoals deze aan de orde zijn in de Privacy-richtlijn (zoals met betrekking tot verkeersgegevens). België heeft de implementatie aangegrepen om meer specifieke taken neer te leggen bij aanbieders voor wat betreft de veiligheid van het netwerk. Zo omvat het treffen van maatregelen ook het informeren over schending van de integriteit van het netwerk of bijzondere risico's. Regels zijn ook van toepassing op de leveranciers van software ten behoeve van elektronische communicatie. Zie ook paragraaf 3.11.

3.6 Notaspecificatie en doorschakeling

De regels inzake specificatie van de factuur komen overeen met het Europese richtlijnenkader. In een aantal landen wordt expliciet vermeld dat gratis nummers niet op de factuur behoeven te worden opgenomen (hetgeen op grond van het Richtlijnenkader is toegestaan. Verenigd Koninkrijk sluit in dit verband weer prepaid nummers uit). Duitsland kent privacybeperkingen ten aanzien van het opvragen van een gespecificeerde factuur door een verklaring te eisen dat alle leden van het huishouden daaromtrent zijn geïnformeerd. Er is ook een verbod om dienstverleners te vermelden die op een speciaal daartoe aangelegde lijst staan.

Doorschakeling is in alle landen richtlijnconform geïmplementeerd zonder verdere toevoegingen of beperkingen. België kent een uitzonderingsmogelijkheid voor analoge centrales.

3.7 Abonneelijsten en abonnee informatiediensten

In België is in de regulering ruime aandacht voor de gids/informatiedienst-problematiek. Zo dienen aanbieders expliciet te vragen of a) men wil worden opgenomen in de universele gids/informatiedienst en b) men opgenomen wil worden in andere gidsen. Ook wordt bijvoorbeeld nadrukkelijk instemming verlangd van gebruikers in het geval van ‘omgekeerd zoeken’. Een uitgebreide regeling is eveneens te vinden in de Franse regulering die onder meer gedetailleerde rechten toekent aan degenen die vermeld zijn. Zij kunnen zich onder meer verzetten tegen het gebruik van gegevens voor commerciële doeleinden, publicatie van het gehele adres of vermelding van geslacht. In het Verenigd Koninkrijk hebben zakelijke abonnees een zelfstandig recht vermelding tegen te gaan. Verwijdering uit reeds uitgegeven gidsen is niet mogelijk, zo wordt nog expliciet vermeld. De regeling in Duitsland en Zweden is in hoge mate richtlijnconform.

3.8 Ongevraagde oproepen en spam

In de meeste landen (België, Duitsland, Frankrijk) is de regulering van ongevroegde oproepen/spam niet uitsluitend terug te vinden in specifieke telecommunicatie-regulering, maar ook in aparte consumentenregulering of regelgeving inzake de oneerlijke mededinging. In het Verenigd Koninkrijk zijn de regels mede deel van de ‘Privacy and Electronic Communications Regulations’. Ook is er de nodige aanvullende regulering te constateren ten opzichte van de minimum-regulering in de artikel 13 van de Privacyrichtlijn. België kent bijvoorbeeld de verplichting om op verzoek een ontvangstbewijs ter beschikking te stellen waaruit afmelding blijkt. Rechtspersonen zijn niet beschermd wanneer emailadressen ‘onpersoonlijk’ zijn. Een vergelijkbare regeling is van toepassing in Frankrijk. Het Verenigd Koninkrijk hanteert een individu-begrip dat ruimer is dan alleen natuurlijke personen in enge zin, maar dat ook eenmansbedrijven omvat. Ook heeft het Verenigd Koninkrijk een meer uitgewerkte regeling inzake ongevroegde oproepen. Zowel in het Verenigd Koninkrijk als in Zweden is toezicht primair onderwerp van zelfregulering.

3.9 Nummeridentificatie

Ten aanzien van nummeridentificatie wordt in de regel het richtlijnenkader gevolgd. Op onderdelen zijn er evenwel beperkte verschillen. In een aantal landen wordt nadrukkelijk bepaald dat aanbieders aan gebruikers informatie dienen te verstrekken over nummeridentificatie. In Duitsland is er een uitzondering voor het uitzetten van nummeridentificatie bij besloten gebruikersgroepen. Frankrijk schrijft voor dat blokkering van nummeridentificatie ook mogelijk moet zijn bij gesprekken vanuit openbare telefooncellen. Het Verenigd Koninkrijk kent een afzonderlijke regeling voor de nummerherkenning bij doorschakeling. Zowel Frankrijk als het Verenigd Koninkrijk geven rechten niet alleen aan abonnees, maar ook aan gebruikers in het algemeen.

3.10 Geschilbeslechting

Ten aanzien van geschilbeslechting bij consumenten bestaat er een grote diversiteit. Zowel in Duitsland als in België is geschilbeslechting in beginsel in handen van de toezichthouder. België heeft voor geschillen tussen gebruikers en aanbieders binnen de toezichthouder een specifieke ombudsdienst ingesteld die bindende adviezen kan geven. Zweden kent geen bijzondere regeling maar daar is de algemene geschilbeslechter voor consumenten aangelegenheden bevoegd. Dit stelsel wordt als niet volledig bevredigend ervaren. Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk hebben een regeling die in beginsel neer komt op zelfregulering. In Frankrijk staat deze zelfregulering vrijwel volledig op afstand van de overheid, terwijl in de Britse situatie door de toezichthouder de belangrijkste kaders zijn uitgezet. De bestaande geschilbeslechting in Frankrijk wordt mede in licht van consumentbescherming in het algemeen kritisch bezien (zie: <http://www.arcep.fr/telecom/corps.htm>). Overigens wordt regelmatig als randvoorwaarde gesteld dat eerst getracht moet worden om met de aanbieder tot overeenstemming te komen.

3.11 Overige consumentenbescherming

Buiten de besproken vormen van consumentenbescherming zijn in het onderzoek enige andere vormen van bescherming geconstateerd, zij het vaak met beperkte relevantie. Eventuele aanvullingen of afwijkingen zijn veelal te herleiden tot de tien hiervoor besproken onderwerpen en aldaar besproken.

Een toegevoegde vorm van bescherming dient toch genoemd te worden ofschoon deze mogelijk gezien kan worden als een nadere invulling van zorgverlichting van aanbieders dan wel van een door de toezichthouder in acht te nemen zorgverplichting. Het gaat dan om zaken die zijn samen te vatten onder 'veiligheid op het internet'. In België is de regeling het meest uitgebreid voor wat betreft aan aanbieders op te leggen verplichtingen, maar er wordt ook een specifieke taak gezien voor de toezichthouder (overigens is de bevoegdheid cq afdwingbaarheid van op te leggen maatregelen niet onomstreden, zoals het verplichten tot gratis ant-spam software). Ook Zweden kent een redelijk uitgebreid niveau van soortgelijke bescherming. Aldaar stelt de toezichthouder zich eveneens actief op en biedt bijvoorbeeld de mogelijkheid om de veiligheid van pc's te testen.

In de periferie van aandacht voor consumenten zouden nog genoemd kunnen worden: a) regels met betrekking tot breedbandverbindingen in scholen en bibliotheken (België, artikel 48 WEC) of b) voor gehandicapten/zieke(n) (oa België (artikelen 8, 27, 32, en 115 WEC)/Frankrijk (artikelen L32-1, L35-1, R20-30 en R20-34 CPCE), en het sociaal telefoontarief (bijvoorbeeld België, Bijlage 22 WEC).

3.12 Begrippenkader

In het Europese richtlijnenkader (artikel 2 Kaderrichtlijn) wordt voor wat betreft de rechtssubjecten een viertal begrippen gedefinieerd: gebruiker, consument, abonnee en eindgebruiker. Een gebruiker is een natuurlijke of rechtspersoon die gebruik maakt van of verzoekt om een openbare elektronischecommunicatiedienst; consumenten zijn natuurlijke personen die gebruik maakt van of verzoekt om een openbare elektronische-communicatiedienst voor andere dan bedrijfs- of beroepsdoeleinden; de abonnee is een natuurlijke of rechtspersoon die partij is bij een overeenkomst met de aanbieder van openbare elektronische-communicatiediensten voor de levering van die diensten; onder eindgebruikers worden begrepen gebruikers die geen openbaar communicatienetwerk of openbare elektronische-communicatiediensten aanbieden.

Over het algemeen geldt dat in de onderzochte landen het onderscheid tussen de diverse begrippen minder consistent wordt gemaakt, maar er mengvormen zijn, waarbij wel materieel gekozen is voor een invulling die identiek of grotendeels identiek is aan de richtlijnenbegrippen. Zo gaat het consumentenbegrip vaak op in de definitie van (toekomstige) gebruiker. Een en ander is in onderstaande tabel weergegeven.

Begrippenkader

		België	Duitsland	Frankrijk	Verenigd Koninkrijk	Zweden
2.1	Gebruik/misbruik van (betaal)nummers	benadeelde	eindgebruiker	zelfregulering/ benadeelde	benadeelde	eindgebruiker
2.2	Informatieverplichtingen	abonnee consument	eindgebruiker	gebruiker, abonnee, consument	eindgebruiker, abonnee consument	eindgebruiker, abonnee
2.3	Wijzigen van overeenkomsten	abonnee	abonnee	consument	consument	abonnee
2.4	Opschorting of beëindiging dienstverlening	abonnee	abonnee	abonnee	abonnee	abonnee
2.5	Privacybescherming en zorgplicht aanbieders	(eind)gebruiker abonnee	een ieder	een ieder	een ieder/abonnee	een ieder/abonnee
2.6	Notaspecificatie	abonnee	abonnee	abonnee	abonnee	abonnee
2.7	Abonneelijsten en abonnee informatiediensten	abonnee	abonnee	abonnee/gebruiker	abonnee	abonnee (natuurlijke persoon)
2.8	Ongevraagde oproepen en spam	geadresseerde natuurlijke personen	abonnee	geadresseerde natuurlijke personen	abonnee natuurlijke personen	natuurlijke personen
2.9	Nummeridentificatie	abonnee eindgebruiker	abonnee	abonnee	abonnee/gebruiker	abonnee
2.10	Geschilbeslechting	gebruikers	eindgebruiker	consument	consument (inclusief kleinzakelijk)	consumenten

De tabel geeft aan dat voor wat betreft het gebruik of misbruik van (betaal)nummers in drie landen voornamelijk de benadeelde als uitgangspunt wordt gehanteerd naast de eindgebruiker (het accent ligt dus op het inbreukmakend gedrag). Bij de informatieverplichtingen gaat het deels om algemene verplichtingen waarbij het eindgebruiker/consumentenbegrip wordt gehanteerd. Verplichtingen die gericht zijn op de contractuele relatie worden onder het abonneebegrip gebracht. Hetzelfde geldt voor wijzigen van overeenkomsten of het opschorten/beëindigen van dienstverlening. Dat in de Franse regulering één keer sprake is van ‘usager’ (gebruiker) komt in deze geen relevante betekenis toe, zo mag uit de tekst en context van de betreffende bepaling worden afgeleid. Verder is het gebruik van het begrip consument in plaats van abonnee het gevolg van generieke consumentenregelgeving die van toepassing is. De consument die in dit geval wordt bedoeld is in feite de abonnee uit het sectorspecifieke recht. Ten aanzien van de privacybescherming en de zorgplicht van de aanbieders, gaat het om bepalingen die zich richten tot de aanbieders in het algemeen (hetgeen zich in de tabel vertaalt in een vermelding ‘een ieder’ of ‘eindgebruiker’), dan wel om bepalingen die de concrete abonneerelatie tot onderwerp hebben. Materiaal is het verschil verwaarloosbaar. Bij notaspecificatie gaat in het alle landen om de relatie met de abonnee. Dit is ook het geval met betrekking tot de problematiek van abonneelijsten en abonnee informatiediensten, zij het dat in Frankrijk ook specifiek aandacht wordt gegeven aan de vermeldingen in de gids die niet de abonnee betreffen (bijvoorbeeld een partnervermelding) en in Zweden het recht op vermelding in de gids beperkt blijft tot natuurlijke personen. In de landenbeschrijving en paragraaf waarin ‘Ongevraagde oproepen en spam’ nader wordt besproken (paragraaf 3.8), is al aangegeven dat er verschillen zijn te constateren ten aanzien van de beschermingsomvang (door deze ook betrekking te laten hebben op abonnees in het algemeen of door op natuurlijke personen te herleiden adressen als criterium te hanteren, hetgeen betekent dat ook zakelijke emailadressen onder de bescherming kunnen vallen). Bij nummeridentificatie is de abonnee als eerste het subject van de regulering, maar in voorkomende gevallen kan ook de gebruiker in het algemeen aanspraak maken op een eenvoudige wijze van nummeridentificatie (en de blokkering daarvan). Duitsland heeft de geschilbeslechting ruim ingekaderd (dit kan worden verklaard door het feit dat de toezichthouder ook de geschilbeslechter is) en Frankrijk benoemt nadrukkelijk dat de klein zakelijke gebruiker ook een beroep kan doen op de regels voor consumentengeschilbeslechting.

3.13 Zelfregulering

Het in kaart brengen van zelfregulering valt in beginsel buiten de onderzoeksopdracht. Desalniettemin is in deze studie – ten einde een afdoende evenwichtig beeld te schetsen – op onderdelen melding gemaakt van zelfregulering (ofwel ‘co-regulering’ wanneer een specifieke wettelijke basis aanwezig). Zelfregulering of co-regulering speelt vooral een rol bij gebruik/misbruik van (betaal)nummers en bij geschilbeslechting. Bij beide onderwerpen valt

op dat niet in alle landen consistent voor zelf- of co-regulering is gekozen, maar er telkens gevallen zijn waarbij er sprake is van directe regulatoire interventie. In ieder geval in Zweden en Frankrijk wordt bestaande zelf- en co-regulering momenteel kritisch tegen het licht gehouden, zo kan worden geconstateerd op basis van informatie die in de periferie van het onderzoek vergaard werd. Ten aanzien van de andere onderzochte onderwerpen is op basis van de verkregen gegevens geen beeld ontstaan dat aan zelfregulering of co-regulering een belangrijke betekenis toekomt.