Universiteit Leiden

praktijkdag
teleconsumentenrecht

# ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE

Leiden
2 november 2006

eLAW
LEIDEN

Universiteit Leiden

## Gerrit-Jan Zwenne

- eLaw@Leiden Universiteit Leiden
- Bird & Bird Den Haag

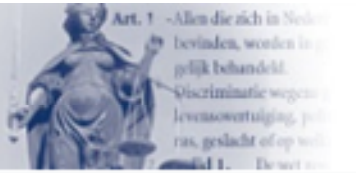
BIRD & BIRD

## Bart van Aarnhem

- eLaw@Leiden Universiteit Leiden
- Loyens & Loeff Rotterdam

LOYENS & LOEFF


eLAW LEIDEN



slamming
nummerbehoud simlocks
autodialers nummerfraude
BUDE RUDE BN enz.

koop op afstand
art. 7:46a t/m 7:46j Bw

elektronische handel
art. 3:15a t/m 3:15f BW
6:227a t/m 6:227c

elektronische communicatie
art. 7:1 t/m 7.8, 12.1 en 12.9 Tw

verbintenissenrecht
art. 6:217, 6:231 t/m 6:247 BW

# teleconsument en elektronische communicatie

- transparantie
  - telefoon- en carrierdienst
  - notaspecificatie
- opzegging
  - wijziging beding in overeenkomst
  - stilzwijgende verlenging
- geschillen
  - geschillencie en OPTA
- telefoon
  - belbudget en carrierdienst

- simlock
- tariefmelding
  - betaalnummers
- gebruiks-begrenzing
  - autodialers
- nummerbehoud
  - portabiliteit

- slamming
  - klanten vasthouden en/of afpakken

# elektronische communicatiedienst

- overbrengen van signalen via elektr. communicatie
- gewoonlijk tegen vergoeding aangeboden
- maar níet:
  - dienst waarbij m.b.v. elektr. communicatie overgebrachte inhoud wordt geleverd of redactioneel wordt gecontroleerd
  - dienst v/d informatiemaatschappij die niet bestaat uit overbrengen van signalen via elektronische communicatie

- internet-toegang
- telefoondienst
- carrierdienst
- adsl
- umts
- etc

skype..?
WiFi?
bittorent?

# telefoon- en carrierdienst

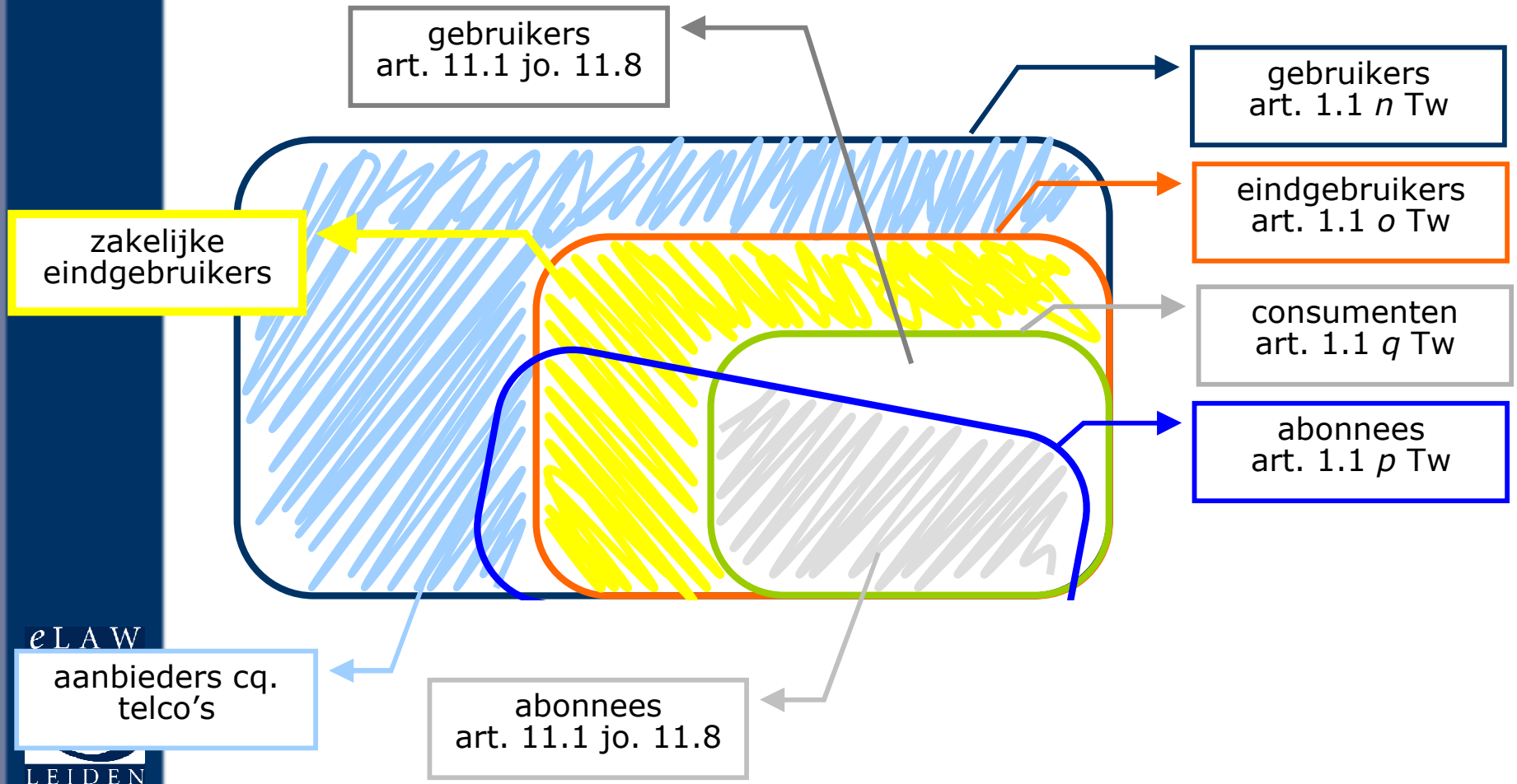
- openbare telefoondienst
  - elektronische communicatiedienst beschikbaar voor het publiek voor uitgaande en binnenkomende gesprekken

Art. 1.1(*x*) BUDE

- carrierdienst
  - elektronische communicatiedienst
    - niet zijnde openbare telefoondienst
  - die voor het publiek beschikbaar is voor <u>uitgaande</u> gesprekken
- andere diensten
  - aDSL, UMTS enz.

Art. 1.1(*i*) BUDE

# gebruikers, eindgebruikers, consumenten en abonnees enz.



Universiteit Leiden

# transparantie

eLAW LEIDEN

# transparantieverplichting

- voor aanbieders openbare elektronische communicatiediensten
  - maar niet voor openbare betaaltelefoons
- informatieverstrekking
  - op schrift of 'toegankelijke duurzame gegevensdrager'
    - vóór of bij sluiten overeenkomst
  - naam en adres vestiging, diensten en wachttijd, kwaliteit, onderhoud, tarieven, contractsduur, terugbetalingsregeling, geschillenregeling

Art. 7.1 Tw

# telefoondienst meer transparantieverplichtingen

- nadere regels bij ministeriële regeling
  - bekendmaken informatie
    - tarieven en gebruiksvoorwaarden
    - carrier(voor)keuze alleen aan consumenten
  - beschikbaarstellen faciliteiten
    - 'toonkiezen' en 'nummeridentificatie'
- rapportageplicht OPTA

Art. 3.2 RUDE

Art. 7.3 Tw

Art. 7.4 Tw

| art. 7.1 Tw | art. 3.2 RUDE |
| --- | --- |
| ▪ elektr. communicatiedienst | ▪ telefoondienst<br>– carriersdiensten |
| ▪ consumenten | ▪ eindgebruikers<br>– carrierdiensten: consumenten |
| ▪ vóór/bij sluiten overeen-komst<br>▪ schrift/duurzame gegevens-drager | ▪ op genoegzame wijze |
| ▪ informatie over vestiging | ▪ informatie over hoofdvestiging |
| ▪ soorten diensten en wachttijd | ▪ diensten die onder aansluit-vergoeding en periodieke abonnementsgeld vallen |
| ▪ duur/verlenging/opzegging overeenkomst<br>▪ kwaliteitsniveau dienst | ▪ algemene voorwaarden<br>▪ incl. minimale duur |

# transparantie en OPTA

- bekendmaking informatie m.b.t. aanbieders van openbare elektronische communicatie-netwerken of diensten
  - over verplichtingen ex hfdstk 4 t/m 9 en 11 Tw
    - maar géén bedrijfsvertrouwelijke informatie i.d.z.v. art. 10, eerste lid, onder c, Wet openbaarheid van bestuur
- ter bevordering van 'open en concurrerende markt in de elektr. communicatiesector'
- bijvoorbeeld
  - website met vergelijking mobiele beltarieven

Art. 18.7 -5 Tw

# nota-specificatie

- aanspraak op specificatie t.a.v. UD-telefoondienst
  - periode, contractsvorm, oproepen enz
- aanspraak op géén nota-specificatie t.a.v. telefoon- en carrierdiensten
  - oproepende en opgeroepen abonnees

Art. 7.3 Tw

Art. 2.11 BUDE

Art. 2.2 RUDE

Art. 2.3 RUDE

Art. 11.4 Tw

Art. 4.2 BUDE

Universiteit Leiden

# opzeggen overeenkomst

eLAW LEIDEN

# kosteloze beëindiging

- wijziging ‘beding in overeenkomst’
  - abonnee kan overeenkomst kosteloos beëindigen, én
  - hij moet daarover ‘op genoegzame wijze’ worden geïnformeerd
    - tenminste vier weken voordat de wijziging van kracht wordt

Art. 7.2 Tw

*[D]e richtlijn – en dus ook artikel 7.2 – moet redelijk worden uitgelegd. En een redelijke uitleg van dit artikel brengt naar mijn oordeel met zich mee dat abonnees niet het recht hebben om de overeenkomst te beëindigen indien een aanbieder alleen voorstelt om tarieven te verlagen. In zo'n situatie kan een abonnee zich niet op dit artikel beroepen. Gaat het echter om een tariefswijziging waarbij sommige in de overeenkomst opgenomen tarieven worden verhoogd en andere worden verlaagd, dan geldt het beëindigingsrecht wel.*

*Hand. II* 22 okt. 2003, p. 14-786

Universiteit Leiden

en wat als de door te berekenen andere tarieven van een andere aanbieder bijvoorbeeld worden verhoogd?

eLAW LEIDEN

# stilzwijgende verlenging

- voor consumenten
  - dus niet zakelijke abonnees
- overeenkomst voor onbepaalde tijd
  - kan altijd kosteloos worden opgezegd
- overeenkomst voor bepaalde tijd
  - kan worden opgezegd na één jaar
  - boete niet hoger dan resterende vergoedingen

- opzegtermijn niet langer dan 4 weken

Art. 7.2a Tw

TK 30 661

AV Direct ADSL

## Wijzigingen voorwaarden en tarieven

Deze algemene voorwaarden en de tarieven kunnen door KPN worden gewijzigd.

Wijzigingen van de algemene voorwaarden en de tarieven gelden ook ten aanzien van reeds bestaande Overeenkomsten. De wijzigingen treden in werking 14 dagen na de bekendmaking of op een latere datum in de bekendmaking vermeld.

Indien een Contractant een wijziging van de algemene voorwaarden niet wenst te accepteren, kan hij de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden. De opzegging dient tijdig te geschieden. De opzegging wordt door KPN uitsluitend als tijdig geaccepteerd indien de mededeling voor de laatstgenoemde datum bij KPN is ontvangen. Ten aanzien van wijziging van tarieven geldt het in dit lid bepaalde uitsluitend voor zover de tariefwijzigingen per saldo een hoger tarief voor de Contractant meebrengen.

debitel

**Artikel 1 Definities**

In deze algemene voorwaarden (“Voorwaarden”) wordt verstaan onder:

**“Aanvullende Diensten”** op afzonderlijk verzoek van de Contractant via debitel of derden te leveren bijzondere of aanvullende diensten of bijzondere telecommunicatie-mogelijkheden.

**Artikel 16 Aanvullende Diensten**

a) Voor uitvoering van Aanvullende Diensten is debitel gerechtigd derden in te schakelen.

b) Levering van door derden uitgevoerde Aanvullende Diensten kunnen op afzonderlijke voorwaarden (van derden) ter beschikking worden gesteld.

c) Een wijziging in het aanbod van Aanvullende Diensten vormt geen reden de Overeenkomst te beëindigen.

## Beëindiging

Tiscali behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Van deze wijziging(en) zal Tiscali de Abonnee tenminste 30 dagen voordat de wijziging(en) van kracht worden op de hoogte stellen op de Website Zulke wijzigingen of aanvullingen gelden ook ten aanzien van ten tijde van de wijzigingen lopende Overeenkomsten.

De Abonnee heeft het recht de Overeenkomst te beëindigen binnen dertig (30) dagen na de hiervoor vermelde bekendmaking indien de wijzigingen leiden tot een aanmerkelijke verzwaring van de verplichtingen van de Abonnee of indien de dienstverlening wezenlijk afwijkt van de dienstverlening voordat de wijzigingen van kracht werden.

tiscali.

## Prijswijziging

Tiscali is gerechtigd de prijzen te wijzigen. Tiscali stelt de Abonnee hiervan, zo mogelijk 60 dagen voor het intreden van de prijswijzigingen, op de hoogte via de website (tarieven.tiscali.nl).

De Abonnee heeft in geval van een prijsverhoging 60 dagen vanaf de dag van bekendmaking van de prijsverhoging de tijd om de Overeenkomst schriftelijk per aangetekende post op te zeggen. Na ommekomst van de periode van 60 dagen wordt de Abonnee geacht de prijsverhoging te hebben geaccepteerd.

# Planet Internet schaft vaste-klantenkorting af

Webwereld
ALTIJD HET LAATSTE ICT-NIEUWS

**Dinsdag 16 augustus 2005, 11:49** - Abonnees van Planet Internet kunnen niet langer gebruikmaken van de vaste-klantenkorting. De provider schaft de teruggaveregeling af.

Door **Maarten Reijnders** 13 reacties

Dat blijkt uit een mail die Planet Internet naar zijn adsl-abonnees heeft gestuurd. Tot nu toe krijgen 'vaste' klanten van Planet volgens het mailbericht een jaarlijkse korting op hun abonnementsgeld.

Deze korting loopt elk jaar op. Na één jaar bedraagt de korting drie euro, na twee jaar zes euro en mensen die drie jaar of langer abonnee zijn, kunnen rekenen op een teruggave van negen euro.

Planet maakt nu een einde aan deze kortingsregeling, schrijft Eric-Jan Doorenbosch, directeur marketing en sales, in het e-mailbericht. "Natuurlijk was dat [de korting, MR] mooi meegenomen, maar tegenover de bescheiden korting die u 1x per jaar ontving, staat straks heel veel voordeel. En vaak. Dat beloven we u."

Om welke voordelen het precies gaat, wordt uit het mailbericht niet duidelijk. Planet belooft dit jaar 'verschillende interessante producten en diensten'. Ook staat er in de e-mail een link naar www.planet.nl/adslextra.

"De reden voor het afschaffen van de klantenkorting is dat KPN heeft gekozen voor een andere benadering waarbij er geen sprake is van korting, maar waarbij de klant een aantal diensten gratis krijgt, zoals antivirus en entertainmentdiensten, zoals music streaming", stelt woordvoerder Bram Oudshoorn van KPN.

# Consumentenbond ontevreden

www.telegraaf.nl
De Telegraaf
Nieuwsportaal van Nederland

**AMSTERDAM 18 januari 2005** - De Consumentenbond is niet te spreken over wijze waarop de internetproviders opereren. De markt voor internettoegang vertoont nog altijd tekenen van onvolwassenheid, hoewel deze dienstverlening al bijna tien jaar bestaat. Behoorlijke consumentenvoorwaarden ontbreken veelal. Regelmatig worden deze gewijzigd, zonder dat de abonnee gewezen wordt op de mogelijkheid op te zeggen. Veel internetaanbieders menen dat dit alleen maar hoeft bij een verslechtering. Als de verandering deels in het voordeel deels in het nadeel van de consument werkt, voelt een aantal providers zich niet geroepen opzegbaarheid aan te bieden. Ook de vele kleine lettertjes maken het aanbod ondoorzichtig. Een probleem is ook dat zelfs op hoofdlijnen de voorwaarden erg uiteenlopen.

?

Universiteit Leiden

# geschillen

eLAW LEIDEN

# geschillencommissie

- klachten over vaste en mobiele telefoondienst
  - niet over internet of apparatuur
- klacht eerst schriftelijk voorleggen aan aanbieder
  - 4 weken termijn
- klachten formulier op website
  - www.geschillencommissie.nl
  - standaard contractsbepaling
- klachtengeld
  - E35
- behandelingsduur
  - 4,4 mndn

Art. 12.1 Tw

# VRAGENFORMULIER GESCHILLENCOMMISSIE
# TELECOMMUNICATIE

**DOSSIERNUMMER:**
(wordt door SGC ingevuld)

S T I C H T I N G
GESCHILLENCOMMISSIES
VOOR CONSUMENTENZAKEN

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
*bezoekadres*
Bordewijklaan 46, Den Haag

Wij verzoeken u dit formulier volledig en duidelijk leesbaar in te vullen.

## 1. Consument

○ mevrouw ○ heer *

voorletters :

naam :

adres :

postcode :

woonplaats :

telefoonnr. overdag :

telefoonnr. 's avonds :

○ giro- ○ bankrek.nr.*:

## 2. Ondernemer (het telecombedrijf waartegen de klacht gericht is)

naam :

adres :

postcode :

plaats :

telefoonnr :

faxnummer :

## 3. Onderwerp van geschil

3.1 Het geschil betreft (één van de mogelijkheden aankruisen):

○ mobiele telefoonaansluiting
○ vaste telefoonaansluiting
○ telegraafdienst
○ semafoondienst

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, Postbus [illegible] Den Haag.

## SGC Standaard-bepaling

2. a. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst schriftelijk aan de ondernemer heeft voorgelegd.

   b. De ondernemer zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal aan de consument binnen die termijn schriftelijk kenbaar worden gemaakt wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem wordt meegedeeld.

3. Binnen 30 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van de ondernemer, dan wel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in het tweede lid onder b had moeten worden gereageerd, kan de consument het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.

4. Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer dit wil doen, moet hij de consument schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te [illegible]

1. Disputes between consumer and entrepreneur on the conclusion or the fulfilment of the agreement with regard to the services delivered or to be delivered by this entrepreneur, can be submitted by the consumer as well as the entrepreneur to the Disputes Committee Telecommunications, Surinamestraat 24, 2582 GJ Den Haag.

2. A. A dispute shall only be accepted [illegible] case the consumer has first submitted his complaint in writing to the entrepreneur.

B. The entrepreneur shall react hereto in writing as regards content within 30 days after receipt of the complaint , unless this is reasonably impossible. In that case, the consumer shall be informed in writing within that term when the reaction as regards content will be notified to him at the latest.

3. Within 30 days after receipt of the reaction as regards content from the entrepreneur, or within 30 days after the date has expired on which by virtue of the provisions in the second paragraph under b should have been reacted, the consumer can submit the dispute to the Disputes Committee Telecommunications.

4. When the consumer submits a dispute to the disputes committee, the entrepreneur is bound to this choice. In case the entrepreneur wishes to do so, he should ask the consumer in writing to express

SGC Standaard-clause

Universiteit Leiden

## Klachten en geschillen

Geschillen tussen de Klant en Tele2 over de totstandkoming of de uivoering van de Overeenkomst met betrekking tot de door Tele2 te leveren of geleverde Dienst, kunnen zowel door de Klant als door Tele2 worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Een geschil wordt door de Geschillencommissie in behandeling genomen, indien de klant zijn klacht eerst schriftelijk aan Tele2 heeft voorgelegd. Tele2 zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst reageren, tenzij dit redelijkerwijs mogelijk is.

Geschillen tussen Tele2 en de klant die voortvloeien uit de Overeenkomst zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de rechtbank te Amsterdam, tenzij op grond van een dwingendrechtelijke bepaling een sector kanton bevoegd is, onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden.

# Toepasselijk recht en geschillen

Geschillen/klachten tussen Contractant, die natuurlijk persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en debitel over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst met betrekking tot de door debitel te leveren of geleverde Diensten, kunnen zowel door deze Contractant als door debitel worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie[1].

Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen indien Contractant zijn/haar geschil/klacht, nadat deze eerst mondeling bij debitel kenbaar is gemaakt, tenzij anders is bepaald, schriftelijk heeft ingediend bij debitel. De Contractant ontvangt een schriftelijke reactie van debitel binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de klacht door debitel. Een uitzondering geldt indien, de bijzondere omstandigheden van het geval in aanmerking genomen, een dergelijk reactie in redelijkheid niet kan worden gegeven binnen dertig (30) dagen. In dat geval zal de Contractant door debitel binnen de genoemde periode van dertig (30) dagen worden bericht omtrent de uiterlijke datum waarop de Contractant de reactie tegemoet kan zien.

Binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de schriftelijke reactie van debitel respectievelijk binnen dertig (30) dagen na verloop van de daarvoor gestelde termijn, kan Contractant het geschil/klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, mits het geschil een Aansluiting betreft waarvan uitsluitend of in hoofdzaak gebruik wordt gemaakt als consument, dat wil zeggen een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en mits de Commissie ook overigens op grond van haar reglement bevoegd is kennis te nemen van het geschil. De wijze van indiening en behandeling van het geschil is geregeld in genoemd reglement. Dit reglement is op te vragen bij de Geschillencommissie Telecommunicatie. De beslissing van de Commissie is een de partijen bindend advies.

Met betrekking tot SMS-berichten en abonnementskosten van SMS-dienstverleners kan Contractant alleen een geschil/klacht aan de Geschillencommissie Telecommunicatie voorleggen indien dit geschil/klacht betrekking heeft op de door debitel gestuurde Factuur. Voor geschillen/klachten over de inhoud, werking en communicatie over de SMS-diensten of abonnementsdiensten van SMS-dienstverleners is debitel niet verantwoordelijk.

# Geschillen

Als een Klant een klacht of geschil heeft met Orange, dient zij zich in eerste instantie schriftelijk te richten tot de Orange klantenservice. Orange zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk inhoudelijk reageren, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal Orange de Klant binnen die termijn schriftelijk laten weten wanneer Orange inhoudelijk reageert.

Als de Klant een natuurlijk persoon is, kan zij het geschil binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in het vorige lid had moeten worden gereageerd, aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie, Bordewijklaan 46, 2591 XR te Den Haag ("Geschillencommissie"). Daarnaast heeft de Klant de mogelijkheid het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter te Den Haag of bij de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit in de gevallen bij wet geregeld. Als de Klant een rechtspersoon is, kan de Klant het geschil alleen voorleggen aan de bevoegde rechter te Den Haag.

Als de Klant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is Orange aan deze keuze gebonden. Als Orange zelf een geschil aanhangig maakt, zal Orange de Klant schriftelijk verzoeken zich binnen 5 weken hiermee al dan niet akkoord te verklaren. Orange behoudt zich het recht voor na het verstrijken van voornoemde termijn het geschil aan de bevoegde rechter voor te leggen.

De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillen-commissie wordt op verzoek toegezonden....

# geschilbeslechting OPTA

art. 7.1 t/m 7.8, 9.1 Tw, BUDE en RUDE

geschil

- tussen consument en aanbieder openbare elektronische communicatienetwerken of -diensten
- inzake schending van regels bij of krachtens de Tw
  - ter uitvoering van UD-richtlijn (2002/22/EG)
- niet zijnde geschil als bedoeld in artikel 12.1 Tw

Art. 12.9 Tw

Universiteit Leiden

# telefoondiensten

eLAW LEIDEN

# vast telefoondienst - universele dienst

dienst die voor iedereen onder gelijke voorwaar-den tegen betaalbare prijs beschikbaar is

aanbod van nader aan te duiden dienst en daarvoor benodigde voorzieningen (infrastructurele randvoorwaarden)

aansluitplicht (non-discriminatie)

non-discriminatie; geen regionale verschillen: stad subsidieert dorpen (solidariteit)

géén financiële barrieres om dienst af te nemen

energie water afval

minimum cq. vangnet karakter

# doel van universele dienst

- wegnemen onvolkomenheden van de markt
  - realiseren netwerkeffecten
    - de zg. 'voordelen van de informatie-maatschappij' worden alleen bereikt als iedereen in staat is daaraan deel te nemen
  - voorkomen 'digitale scheidslijn'
    - maatschappelijke uitsluiting
    - "weduwe in Appelscha"

d.w.z. waarde van netwerk neemt toe naarmate er meer aansluitingen zijn

# universele telefoondienst

- enkelvoudige analoge telefoon-aansluiting
  - KPN belbudget
    - voor consumenten
  - KPN belbasis
    - voor consumenten en andere eindgebruikers
  - géén ISDN of ADSL
    - wél functionele toegang tot internet
    - géén kerktelefonie

Art. 9.1 Tw

Overw. 4 UD-rl

# ‘functionele internettoegang’

- smalband-netwerkaansluiting
  - géén beperkingen aan technische middelen waarmee de aansluiting wordt gerealiseerd
    - draadverbindingen en draadloze verbindingen mogelijk
  - géén vereisten m.b.t. snelheid
    - want afhankelijk van randapparatuur
      - uitgangspunt 56k-modems
    - en soms via mobiele netwerken
      - lagere snelheden modems
  - géén breedband

Overw. 8 UD-rl

Art. 2.1 BUDE

# rapport cie universele dienst

- evaluatie universele dienst
  - toegang mobiele communicatie is voldoende breed en betaalbaar
  - breedbanddiensten hoeven niet worden opgenomen in ud-pakket
- standpunt Commissie
  - commissie zal n.a.v. evaluatie geen voorstel doen om omvang van UD te wijzigen

# analoge UD-telefoonaansluiting

- gemiddelde beller
  - belabonnement
    - d.w.z. 'belbasis'
- weinigbeller
  - bereikbaarheids-abonnement
    - d.w.z. 'belbudget'

→

- kostendekkende tarieven
  - incl.redelijk rendement,

→

- binnen basis
  - start E0,053 p/o
  - piek E0,105 p/m
  - dal E0,052 p/m
- buiten basis
  - start E0,053 p/o
  - piek E0,318 p/m
  - dal E0,158 p/m
- abonnement E10,53

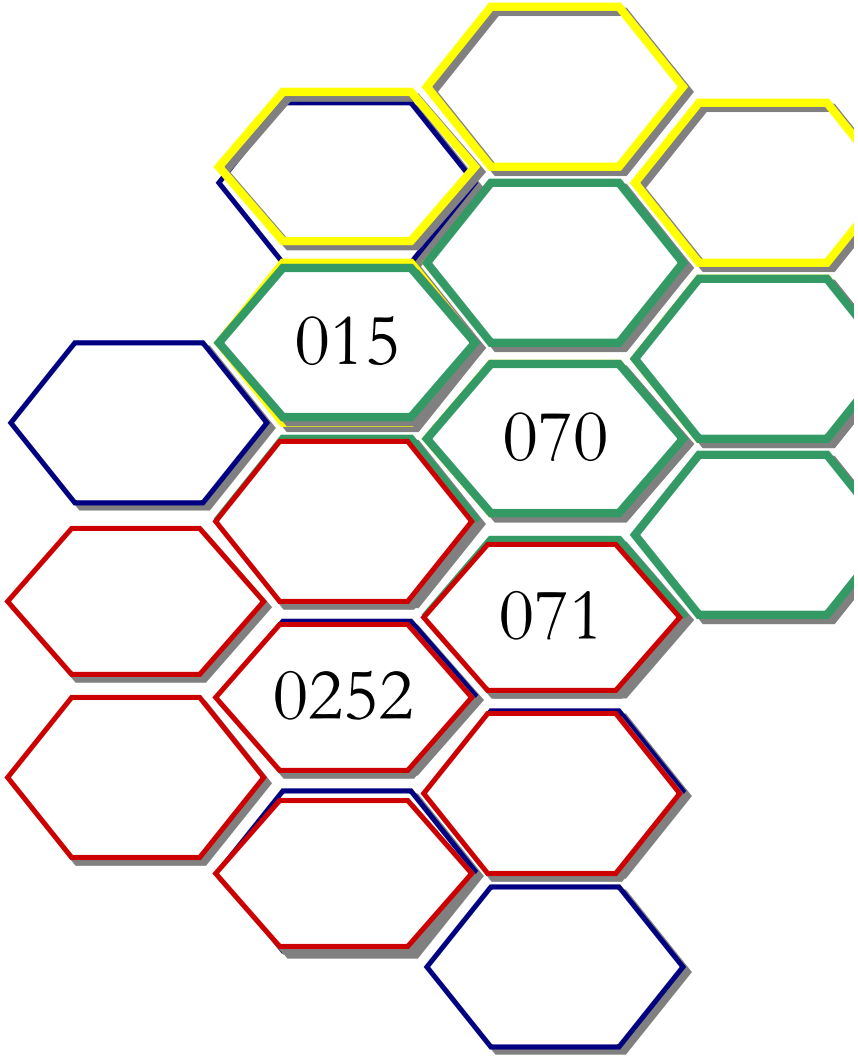
Art. 2.5-1 BUDE

Art. 2.1 RUDE

Universiteit Leiden
eLAW LEIDEN

# piek- en dal / biba - buba

- piekuren
  - maandag t/m vrijdag
    - van 08.00 tot 20.00 uur
- daluren
  - maandag t/m vrijdag
    - van 00.00 tot 08.00 uur, én
    - van 20.00 tot 24.00 uur, én
  - zaterdag en zondag
    - van 00.00 tot 24.00 uur



# belbudget en carrier(voor)keuze

art. 2.1 RUDE

*UD-aanbieder hoeft het krachtens het derde lid, onderdeel b, [van art. 2.5 BUDE] gestelde tariefvoorschrift voor het maandelijkse tarief niet in acht te nemen jegens consumenten die tevens geabonneerd zijn op een carrierdienst*

Art. 2.5 -6 BUDE

# belbudget en carrier(voor)keuze

- minimaal bereikbaarheidspakket
  - uitgebalanceerde tarieven
    - goedkoper abonnement
    - hogere verkeerskosten
- dus niet in combinatie met c(p)s!
  - maar nog wel met aDSL, VoB, VoDSL, VoIP etc…

➡ KPN-abonnement-advies belbudget… slamming?

# wanbetaling UD-telefoondienst

- alléén maatregelen die in verhouding staan tot 'ernst van de wanbetaling'
  - niet-discriminerend, én
  - vooraf 'op genoegzame wijze' bekend gemaakt
- beperkt tot de onderdelen van de dienst waarop betalingsachterstand betrekking heeft
  - voorzover dat technisch mogelijk is, én
  - niet in geval van fraude of aanhoudend te late betaling
- voorafgaande ingebrekestelling
  - redelijke nakomingstermijn

Art. 2.5 RUDE

Vaste telefonie

## Niet tijdige betaling

Indien de Contractant niet binnen de in artikel 15, vierde lid, bedoelde termijn heeft betaald, is hij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

Vanaf de datum waarop de Contractant in verzuim verkeert, is KPN gerechtigd de wettelijke rente en de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte in rekening te brengen. Voor vergoeding komen in aanmerking die buitengerechtelijke kosten die in redelijkheid zijn gemaakt en die qua hoogte redelijk zijn in verhouding tot de openstaande vordering.

KPN is pas gerechtigd tot (gedeeltelijke) buiten-gebruikstelling of tot ontbinding van de Overeen-komst wegens niet tijdige betaling over te gaan nadat de Contractant ook binnen een, in een door KPN te zenden herinnering gestelde, nadere termijn niet heeft betaald. Deze nadere termijn omvat,behoudens de situatie bedoeld in artikel 18, derde lid, ten minste 10 dagen te rekenen vanaf de dag dat de herinnering door de Contractant is ontvangen.

# wanbetaling telefoondiensten

- schakelbepaling
  - art. 3.6 jo. 2.11 BUDE jo. UD-richtlijn Bijlage 1 Deel A, onderdeel e

**ook voor alle andere telefoondiensten!**

## Betaling

Na het verstrijken van de gestelde betalingstermijn is de Klant van rechtswege zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. T-Mobile is in dat geval gerechtigd om vanaf het verstrijken van de betalingstermijn 1% rente per maand in rekening te brengen, alsmede administratiekosten gelijk aan € 15 p/m en buitengerechtelijke kosten, gelijk aan 15% (excl. btw) van het openstaande bedrag, met een minimum van € 25.

Tevens is de Klant aansprakelijk voor alle door T-Mobile te maken gerechtelijke kosten (inclusief kosten voor juridische bijstand) verband houdende met de incasso van achterstallige betalingen. Vanaf het moment dat de betalingstermijn is verstreken heeft T-Mobile eveneens het recht over te gaan tot het buiten gebruik stellen van de Dienst aan de Klant.

Universiteit Leiden

# simlock

eLAW LEIDEN

Universiteit Leiden

simlock verwijderen – Google zoeken

http://www.google.nl/search?q=simlock%20v

simlock verwijderer

UnivLeiden MS Outlook \ B&B MS Outlook Web Ac WEBLOG UL QuickPost

Aanmelden

Google

Het Internet Afbeeldingen Discussiegroepen Nieuws meer »

simlock verwijderen Zoeken Geavanceerd zoeken Voorkeuren

Zoek: het Internet pagina's in het Nederlands pagina's uit Nederland

**Het Internet** Resultaten **1** - **10** van circa **23.400.000** voor **simlock verwijderen** (**0,05** seconden)

Mobiel simlockvrij? €1,30 Gesponsorde Koppelingen
www.snelunlocken.nl Uw telefoon binnen één minuut simlockvrij. Uniek in Nederland

GSM unlock in Eindhoven
www.**simlock**vrijmaken.nl **Simlock** vrij maken van alle merken. Direct klaar, bel met 06-28.199.632

**Simlock verwijderen**
In tegenstelling tot onze concurrenten is bij ons het **verwijderen** van de **simlock** niet op eigen risico!!! Mocht er iets fout gaan tijdens het unlocken (dit ...
www.home.zonnet.nl/het-veilinghuis/**simlock**1.html - 16k -
In cache - Gelijkwaardige pagina's

**Simlock verwijderen, Verwijderen Simlock**, Unlocken telefoon, Nokia ...
**Simlock verwijderen** voor een **simlock** vrij toestel, **Verwijderen simlock** en unlocken van een Nokia unlocken en online je **simlock verwijderen** van je Nokia!
www.**simlock-verwijderen**.nl/ - 21k - In cache - Gelijkwaardige pagina's

UnlockCode.nl - online uw **simlock** unlocken
UnlockCode.nl is gespecialiseerd in het op afstand, online **verwijderen** van de **simlock** van Nokia gsm toestellen. Via deze site kunt u snel en eenvoudig de ...
www.unlockcode.nl/ - 13k - In cache - Gelijkwaardige pagina's

Unlock company.nl Enschede / Zwolle - **simlock verwijderen** ...
Unlockcompany.nl voor unlocken en reparaties van uw mobiele telefoon in Enschede Zwolle en omstreken --- **simlock verwijderen** MET garantie van Nokia, ...
www.unlockcompany.nl/ - 10k - In cache - Gelijkwaardige pagina's

123 UNLOCK.NL APELDOORN - **SIMLOCK VERWIJDEREN - SIMLOCK** SERVICE ...

Gesponsorde Koppelingen

Motorola Unlock <<<
V3,V3i,V3x,V3g,Peble zelf unlocken Binnen 2 minuten **simlock** vrij
www.MENTJE.com

Verwijder **Simlock** €2,49
download hier je unlock programma voor €2,49 en unlock je gsm
unlock.1ringtone.nl

Gratis : **Simlock**
Goedkoop een : **Simlock** ?
De top 10 Gsm Links & Shops hier!
zoek.dsonline.nl/gsm/

**Simlock verwijderen**
Vergelijk je **simlock verwijderen** en bekijk de beste aanbieding voor jou
home.wanadoo.nl/mobiel

eLAW LEIDEN

# kwalificaties

- wanprestatie
  - abonnee vs aanbieder
- onrechtmatige daad
  - aanbieder vs simlockdienstverlener
- strafrecht/auteursrecht
  - Art. 416 – 417bis WvS
  - Art. 31/33 Auteurswet
  - LJN: AE0125, Rechtban Maastricht

## stilzwijgende verlenging

- voor consumenten
  - dus niet zakelijke abonnees
- overeenkomst voor onbepaalde tijd
  - kan altijd kosteloos worden opgezegd
- overeenkomst voor bepaalde tijd
  - kan worden opgezegd na één jaar
  - boete niet hoger dan resterende vergoedingen

- opzegtermijn niet langer dan 4 weken

Art. 7.2a Tw

TK 30 661

AV mobiele diensten

# 1:4 SIM-kaarten

1. De Contractant van een Aansluiting ontvangt een SIM-kaart indien dit noodzakelijk is. De SIM-kaart blijft eigendom van KPN.

2. De Contractant dient een SIM-kaart zo goed mogelijk tegen onbevoegd gebruik, diefstal of beschadiging te beschermen. Bij de SIM-kaart behorende beveiligingscodes moeten zo goed mogelijk geheim worden gehouden en mogen niet op of in de directe nabijheid van de SIM-kaart worden bewaard.

4. Na beëindiging van de overeenkomst voor een Aansluiting dient een SIM-kaart onverwijld onbruikbaar te worden gemaakt.

5. Indien KPN bij een Aansluiting een Mobiel Randapparaat aan Contractant levert dat is voorzien van een SIM-lock, kan de SIM-lock worden verwijderd onder de voorwaarden zoals door KPN bij de levering van het Mobiele Randapparaat bekendgemaakt. Het is Contractant niet toegestaan de SIM-lock te verwijderen of te laten verwijderen zonder de uitdrukkelijke toestemming van KPN.

Universiteit Leiden

# autodialers en gebruiksbegrenzing

eLAW LEIDEN

# gebruiksbegrenzing

- doel
  - mogelijkheid voor consument om vooraf controle uit te oefen over de hoogte van zijn telefoonrekening
- verplichting
  - voor aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten die eindgebruikers toegang verschaffen
    - tot nummers met bijzondere toegang uit het Nummerplan telefoon en ISDN-diensten (uitgezonderd geografische nummers, nummers uit de reeks 0670… tot en met 0679…, en internationale nummers)

Art. 3.5 BUDE
Jo. 3.4 RUDE

# Gebruiksbegrenzing (2)

- Voorzieningen:
  - aanbieder biedt tenminste één van de volgende voorzieningen op verzoek van consument:
  - maximale duur van de oproep
  - het maximumtarief per minuut of per oproep
  - maximale kosten per oproep
  - maximale kosten per periode

Art. 3.4, lid 1 RUDE

- of:
  - aanbieder biedt een voorziening aan voor gebruik in een randapparaat

Art. 3.4a, lid 2 RUDE

- Voor voorziening kan aanbieder redelijke kosten in rekening brengen

Art. 3.4, lid 3 RUDE

Universiteit Leiden

# tarief- en nummer transparantie

eLAW LEIDEN

# tranparantie

- tarief-/nummermeldplicht voor aanbieder van elektr. communicatie-diensten
  - die toegang verschaft tot bepaalde categorieën nummers en die de kosten bij consument in rekening brengen
    - dus niet meer nummerhouder!
    - wél aanbieder c(p)s
- aanbieder meldt bij ieder ge
  - tarief p/m of p/o
    - alsmede kosten aanvullend verkeers
  - nummer dat wordt opgeroepen

  of:

  aanbieder biedt een voorziening aan voor gebruik in een randapparaat
- melding is kosteloos en is ondubbelzinning en duidelijk leesbaar of verstaanbaar

Art. 3.5a BUDE

Art. 7.3 jo. 7.8 Tw

Art. 3.2a RUDE

Art. 3.2a, lid 4 RUDE

Art. 3.2a, lid 6 RUDE

# meer transparantie

- verplichtingen gelden voor:
  - 0900, 0906, 0909 of 18xy nummers
  - nummers met bijzondere toegang
    - uitgezonderd geografische nummers, nummers uit de reeks 0670… tot en met 0679…, en internationale nummers
  - internationale nummers met bijzondere toegang
- tarief-/nummermeldplicht niet voor:
  - oproepen vanuit het buitenland

Art. 3.2a -1-3 RUDE

Art. 3.2a, lid 5 RUDE

Universiteit Leiden

# nummerbehoud

eLAW LEIDEN

# nummerportabiliteit

- wat is nummerportabiliteit?
  - mogelijkheid om als eindgebruiker bij het einde van de overeenkomst het nummer kosteloos mee te nemen naar een andere aanbieder
- waarom?
  - abonnee is gehecht aan bepaald nummer
  - level playing field
- issues
  - vormvereisten en slamming

Art. 4.10 Tw