

Zaaknummer: 15.0294.55

De Autoriteit Consument en Markt,

Gelet op de artikelen 7.2, eerste en tweede lid, 15.1, tweede lid, en 15.4, derde lid, van de Telecommunicatiewet, in samenhang gelezen met artikel 4:81 van de Algemene wet bestuursrecht,

Besluit:

TITEL 1. BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1

In deze beleidsregels wordt verstaan onder:

- a. ACM: de Autoriteit Consument en Markt, genoemd in artikel 2, eerste lid, van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt;
- b. Tw: Telecommunicatiewet;
- c. Abonnee: natuurlijke persoon of rechtspersoon die partij is bij een overeenkomst met een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst, voor de levering van dergelijke diensten, als bedoeld in artikel 1.1 onder p van de Tw;
- d. Aanbieder: een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst of een openbaar elektronisch communicatienetwerk als bedoeld in artikel 1.1 onder g respectievelijk artikel 1.1 onder h van de Tw, alsmede een aanbieder van een programmadienst als bedoeld in artikel 1.1 onder bbb van de Tw;
- e. Overeenkomst: de overeenkomst van een aanbieder met een abonnee voor de levering van een of meerdere diensten als bedoeld in artikel 1.1 onder g en/of artikel 1.1 onder bbb van de Tw;
- f. Beding: een schriftelijke of mondelinge voorwaarde die in een overeenkomst met een abonnee is opgenomen. Een onderdeel of een eigenschap van een dienst hieronder ook begrepen.

TITEL 2. INFORMEREN VAN DE ABONNEE BIJ EEN VOorgenomen WIJZIGING

In artikel 7.2, aanhef en eerste lid onder b, van de Tw, is opgenomen dat de aanbieder de abonnee, tenminste een maand voordat een voorgenomen wijziging van een beding dat is opgenomen in een overeenkomst van kracht wordt, op genoegzame wijze op de hoogte stelt van de inhoud van de voorgenomen wijziging.

Artikel 2

ACM is van oordeel dat er sprake is van genoegzaam informeren als er wordt voldaan aan de volgende criteria:

1. De aanbieder informeert de abonnee over alle voorgenomen wijzigingen van bedingen opgenomen in de overeenkomst;
2. De aanbieder informeert de abonnee op individuele wijze;
3. De aanbieder informeert de abonnee op een zodanige wijze dat de abonnee in staat is om de nieuwe situatie te vergelijken met de huidige situatie;
4. De aanbieder informeert de abonnee over zijn recht om de overeenkomst kosteloos te beëindigen; en
5. De aanbieder verstrekt de in de voorgaande leden opgenomen informatie tenminste een maand voordat een voorgenomen wijziging van een beding dat is opgenomen in een overeenkomst van kracht wordt.

Artikel 3

De aanbieder kan aan de abonnee de voorwaarde stellen dat de abonnee binnen de in het vijfde lid van het vorige artikel genoemde termijn bij de aanbieder aangeeft de overeenkomst kosteloos te willen beëindigen. Indien de aanbieder deze voorwaarde wil stellen dan dient hij dit expliciet bij de abonnee kenbaar te maken.

Artikel 4

Het vierde lid van artikel 2 blijft buiten toepassing wanneer de in artikel 6 genoemde gevallen van toepassing zijn.

TITEL 3. HET RECHT OP KOSTELOZE BEËINDIGING BIJ EEN VOORGENOMEN WIJZIGING

In artikel 7.2, aanhef en eerste lid onder a, van de Tw, is opgenomen dat de aanbieder de abonnee, tenminste een maand voordat een voorgenomen wijziging van een beding dat is opgenomen in een overeenkomst van kracht wordt, de aanbieder de abonnee de mogelijkheid biedt om de overeenkomst kosteloos te beëindigen.

Artikel 5

ACM is van oordeel dat de aanbieder de abonnee in staat stelt om de overeenkomst kosteloos te beëindigen als is voldaan aan de volgende criteria:

1. De aanbieder brengt de abonnee geen kosten in rekening wanneer de abonnee de overeenkomst beëindigt;
2. De aanbieder stelt de abonnee in staat zijn abonnement kosteloos te beëindigen op de in de overeenkomst overeengekomen wijze. Indien de aanbieder een andere wijze van beëindiging van de overeenkomst voorstelt dan vermeldt de aanbieder hierbij dat ook de overeengekomen wijze van beëindiging mogelijk blijft;
3. De aanbieder stelt de abonnee in staat zijn overeenkomst per direct kosteloos te beëindigen. Indien de abonnee dit wenst dan stelt de aanbieder de abonnee in staat zijn overeenkomst binnen een redelijke termijn te beëindigen; en
4. De aanbieder stelt de abonnee, die zijn overeenkomst kosteloos wil beëindigen, in staat om naar een andere aanbieder over te stappen. De geldende wet- en regelgeving, alsmede de in de markt gangbare processen omtrent overstappen en nummerportabiliteit, is onverkort van toepassing.

TITEL 4. UITZONDERINGEN

Het beëindigingsrecht van artikel 7.2 van de Tw geldt op grond van de wet voor alle wijzigingen die een aanbieder eenzijdig wil doorvoeren. ACM is van oordeel dat artikel 7.2 van de Tw steeds redelijk moet worden uitgelegd. Dit kan betekenen dat de eenzijdige wijziging van een beding in de overeenkomst met een abonnee naar het oordeel van ACM niet onder de reikwijdte van artikel 7.2 van de Tw valt.

Artikel 6

ACM is van oordeel dat de hierna genoemde wijzigingen niet onder de reikwijdte van artikel 7.2 van de Tw vallen:

1. De wijziging van een beding in de overeenkomst is aantoonbaar in het voordeel van de abonnee dan wel alle wijzigingen in de overeenkomst zijn aantoonbaar in het voordeel van de abonnee;
2. Het betreft een wijziging van een neutraal beding in de overeenkomst;
3. Een door de overheid vastgestelde regeling of maatregel noodzaakt een aanbieder tot het wijzigen van een beding in de overeenkomst met een abonnee;
4. De aanbieder heeft een voldoende bepaalbare en objectief vast te stellen periodieke prijsverhoging in de overeenkomst met een abonnee opgenomen;
5. De door de aanbieder gewenste wijziging behoeft voorafgaande instemming van de abonnee; of
6. De aanbieder moet een wijziging doorvoeren vanwege een oorzaak die buiten zijn invloedssfeer ligt en de abonnee kan het beding, zoals dat voor de wijziging luidde, niet met een andere aanbieder overeenkomen.

TITEL 5. SLOTBEPALINGEN

Artikel 7

Dit besluit laat de rechten die de abonnee heeft op basis van het civiele recht onverlet.

Artikel 8

Dit besluit wordt aangehaald als: Beleidsregels kosteloos beëindigingsrecht artikel 7.2 Telecommunicatiewet.

Artikel 9

1. ACM past dit besluit toe op wijzigingen in overeenkomsten met abonnees die door aanbieders worden doorgevoerd na de datum van inwerkingtreding van dit besluit.
2. Het "Beoordelingskader 2010 voor artikel 7.2 van de Telecommunicatiewet" blijft van toepassing op wijzigingen in overeenkomsten met abonnees die door aanbieders zijn doorgevoerd voor de datum van inwerkingtreding van dit besluit.

Artikel 10

Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant

waarin zij wordt geplaatst.

Artikel 11

Op de datum van de inwerkingtreding van dit besluit wordt het “Beoordelingskader 2010 voor artikel 7.2 van de Telecommunicatiewet” ingetrokken.

Dit besluit zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

Den Haag, XX XXXX 2016

De Autoriteit Consument en Markt,

C.A. Fonteijn
bestuursvoorzitter

F.J.H. Don
bestuurslid

J.G. Vegter
bestuurslid

TOELICHTING

I. Algemeen

1. De Telecommunicatiewet (hierna: Tw) kent sinds de wijziging in mei 2004 voor aanbieders een verplichting omtrent beëindigingsrecht, die is vastgelegd in artikel 7.2 van de Tw.
2. Artikel 7.2 van de Tw roept voor een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst of een programmadienst twee verplichtingen in het leven. Allereerst geldt de verplichting om de abonnee de mogelijkheid te bieden om een overeenkomst kosteloos te beëindigen, tenminste een maand voordat een voorgenomen wijziging van een beding in die overeenkomst van kracht wordt. De aanbieder is ten tweede verplicht om de abonnee tenminste een maand van te voren te informeren over de inhoud van de voorgenomen wijziging, en over de mogelijkheid die de abonnee heeft om de overeenkomst kosteloos te beëindigen.
3. In 2007 gaven aanbieders van elektronische communicatiediensten bij (destijds) het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: OPTA) aan dat zij behoefte hadden aan een duidelijke invulling van artikel 7.2 van de Tw. Daarnaast had OPTA klachten ontvangen van abonnees over de toepassing van dit artikel. Deze klachten betroffen situaties waarin aanbieders verzuimden te melden dat de abonnee op basis van de wijziging zijn overeenkomst kosteloos op kon zeggen. OPTA heeft destijds daarom een beoordelingskader voor artikel 7.2 van de Tw opgesteld. De laatste versie¹ van dit document is op 5 januari 2010 vastgesteld.²
4. Sinds de publicatie van het beoordelingskader in 2010 hebben destijds OPTA en thans de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) diverse kwesties in verband met artikel 7.2 van de Tw beoordeeld en is in een aantal gevallen handhavend opgetreden. Genoemde kwesties zijn voor ACM aanleiding om het beoordelingskader opnieuw te herzien.

II. Toelichting per artikel

Toelichting bij artikel 1 onder d, het begrip 'aanbieder'

5. Bij wetswijziging³ van 1 februari 2007 is het huidige tweede lid toegevoegd aan artikel 7.2 van de Tw. Met deze toevoeging is de werking van artikel 7.2 van de Tw uitgebreid met aanbieders van programmadiensten. Concreet betekent dit dat artikel 7.2 van de Tw niet meer uitsluitend van toepassing is op het transport van signalen, maar in het geval van programmadiensten ook op contentdiensten.⁴ Onder aanbieder wordt dan ook mede verstaan de aanbieder van programmadiensten.

Toelichting bij artikel 1 onder e, Meerdere diensten onder één overeenkomst

6. Een abonnee kan bij een aanbieder meerdere diensten afnemen (multi-play dienst) op grond van één overeenkomst. Wanneer een aanbieder in één van de diensten een niet aantoonbaar voordelige wijziging aanbrengt, dan dient naar het oordeel van ACM het beëindigingsrecht van

¹ Beoordelingskader van 5 januari 2010 met kenmerk: OPTA/ACNB/2009/203604.

² Het Beoordelingskader 2010 is laatstelijk gewijzigd in 2013 met de inwerkingtreding van artikel 2 van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt. Deze wijziging is gepubliceerd in de Stcrt. van 28 maart 2013 nr. 7606.

³ Stb. 2007, 16.

⁴ Zie ook Tweede Kamer, vergaderjaar 2006-2006, 29 834, nr. 13.

artikel 7.2 van de Tw te worden toegepast op alle op basis van die overeenkomst geleverde diensten.

7. Daarbij is van belang dat artikel 7.2 van de Tw spreekt over de wijziging van een beding dat is opgenomen in een overeenkomst. ACM zal dan ook na moeten gaan of in een concreet geval sprake is van één overeenkomst op basis waarvan meerdere diensten worden geleverd of dat er sprake is van meerdere separate overeenkomsten.
8. ACM zal naar de concrete omstandigheden van het geval kijken om te beoordelen of sprake is van één overeenkomst op basis waarvan meerdere diensten worden geleverd. Als uitgangspunt neemt ACM daarbij de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer aan hetgeen is overeengekomen mochten toekennen en hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Indien de abonnee in de gegeven omstandigheden bij het aangaan van de dienst(en) gerechtvaardigd mocht verwachten dat hij één overeenkomst zou aangaan voor de levering van meerdere diensten, dan is ACM van oordeel dat bij een wijziging in één van de diensten van de overeenkomst die niet aantoonbaar in het voordeel is, de abonnee het recht heeft de gehele overeenkomst kosteloos te beëindigen. Hierbij zijn alle omstandigheden van het geval van belang.
9. Het kan hierbij gaan om de navolgende niet-cumulatieve omstandigheden:
 - a. Worden de diensten tegelijkertijd via één bestelprocedure aangeboden ?
 - b. Worden de diensten onder één aanduiding of naam aangeboden ?
 - c. Worden de diensten tegen één tarief aangeboden ?
 - d. Zijn de diensten technisch gezien onlosmakelijk verbonden?

Toelichting bij artikel 1 onder f, het begrip ‘beding’

10. In dit artikel geeft ACM aan wat onder een beding wordt verstaan: *“een schriftelijke of mondelinge voorwaarde die in een overeenkomst met een abonnee is opgenomen. Een onderdeel of een eigenschap van een dienst hieronder ook begrepen”*. Met deze laatste zin brengt ACM tot uitdrukking dat ook een onderdeel of een eigenschap van een product of dienst, die niet altijd als beding in een overeenkomst wordt opgenomen maar wel door de abonnee als een belangrijk onderdeel van de overeenkomst wordt gezien, onder het begrip beding wordt begrepen. Dit geldt bijvoorbeeld voor de downloadsnelheid bij een aangeboden internetdienst of bij een televisiezender die is opgenomen in een pakket.

Toelichting bij artikel 2, lid 2, informeren op individuele wijze

11. Het ‘genoegzaam informeren’ van de abonnees over de wijziging en de mogelijkheid tot beëindiging geschiedt op individuele wijze. ACM is van oordeel dat een aanbieder van een elektronische communicatiedienst zijn abonnees op genoegzame wijze informeert, als hij hen op individuele wijze op de hoogte stelt van de wijziging in de overeenkomst en de mogelijkheid deze kosteloos te ontbinden.
12. De aanbieder heeft verschillende communicatiekanalen ter beschikking om zijn abonnees individueel te informeren over de wijziging en het beëindigingsrecht, zoals bijvoorbeeld via een mailing, op of bij de nota, via SMS of via e-mail. ACM kan zich voorstellen dat niet via elk communicatiekanaal alle informatie volledig weergegeven kan worden, zoals bijvoorbeeld het geval kan zijn in de beperkte tekstruimte van een SMS of een tekstregel op de nota. ACM acht het in dergelijke situaties acceptabel dat via het primaire communicatiekanaal een verwijzing

wordt gemaakt naar een secundair communicatiekanaal waar de abonnee vervolgens de volledige informatie kan verkrijgen. De aanbieder kan bijvoorbeeld verwijzen naar de plaats op zijn website, waar de abonnee de volledige informatie kan bekijken. Indien het aannemelijk is dat niet alle abonnees de beschikking hebben over internet, dan dient de aanbieder tevens te verwijzen naar zijn telefonische helpdesk. Boven alles geldt dat de abonnee alle benodigde informatie tot zich moet kunnen nemen.

13. Alleen wanneer individueel informeren aantoonbaar niet mogelijk is, volstaat het informeren van eindgebruikers via meer algemene communicatiemiddelen waarmee een zo groot mogelijk publiek bereikt wordt, zoals bijvoorbeeld advertenties in de landelijke dagbladen.
14. ACM is van oordeel dat de abonnee bij wijzigingen die niet aantoonbaar in het voordeel zijn van de abonnee in alle gevallen via het primaire communicatiekanaal expliciet gewezen moet worden op zijn beëindigingsrecht, dus ook in die gevallen waarin primair via een sms of een tekstregel op de nota wordt gecommuniceerd.
15. Als de informatie over de wijziging en het beëindigingsrecht opgenomen wordt als deel van een bredere communicatie uiting, bijvoorbeeld als onderdeel van een nota of een nieuwsbrief, dan dient de aanbieder ervoor te zorgen dat deze informatie visueel duidelijk en ondubbelzinnig onder de aandacht wordt gebracht van de abonnee.

Toelichting bij artikel 2, lid 3, vergelijken nieuwe situatie met oude situatie

16. ACM is van oordeel dat de abonnee in staat dient te worden gesteld om op eenvoudige wijze te kunnen inschatten welke gevolgen de aangekondigde wijziging voor hem persoonlijk heeft, zodat hij een gefundeerde keuze kan maken of hij gebruik wenst te maken van zijn beëindigingsrecht. ACM acht het daarvoor van belang dat de abonnee op eenvoudige wijze de nieuwe situatie kan vergelijken met de huidige situatie. ACM is van oordeel dat de aanbieder de abonnee dient te faciliteren in het vergelijken van de nieuwe met de huidige situatie.

Toelichting bij artikel 2, lid 4, informeren over het kosteloos beëindigingsrecht

17. ACM acht het van belang dat de aanbieder bij de communicatie over het beëindigingsrecht uitdrukkelijk vermeldt dat de beëindiging kosteloos zal geschieden.

Toelichting bij artikel 3, termijn voor beroep op het kosteloos beëindigingsrecht

18. ACM oordeelt het als redelijk dat de aanbieder een termijn kan stellen waarbinnen de abonnee dient aan te geven dat hij zijn overeenkomst kosteloos wenst te beëindigen. Door het voorschrijven van deze termijn weet de aanbieder tot wanneer hij rekening dient te houden met abonnees die te kennen willen geven hun overeenkomst te willen beëindigen. De abonnee dient, binnen de termijn van een maand na aankondiging door de aanbieder dat de overeenkomst eenzijdig en niet aantoonbaar in het voordeel van de abonnee wordt gewijzigd, aan te geven dat hij de overeenkomst kosteloos wenst te beëindigen. Dit betekent naar het oordeel van ACM niet dat de overeenkomst ook binnen de genoemde termijn van een maand beëindigd moet zijn; de genoemde periode van een maand is immers slechts bedoeld om de abonnee voldoende tijd te geven om zich op alternatieven te beraden.

Toelichting bij artikel 5, lid 1, informeren over het kosteloos beëindigingsrecht

19. ACM is van oordeel dat de abonnee, die op grond van artikel 7.2 van de Tw het recht heeft zijn overeenkomst te beëindigen, hier kosteloos gebruik van moet kunnen maken. Dit betekent dat de abonnee bijvoorbeeld alle randapparatuur die hij bij het aangaan van de overeenkomst, of

gedurende de looptijd van de overeenkomst, van de aanbieder volledig in eigendom heeft verkregen, deze kosteloos mag behouden. Indien de abonnee randapparatuur van de aanbieder in bruikleen heeft gekregen, dan moet de aanbieder faciliteren dat de abonnee deze randapparatuur kosteloos kan retourneren. Daarnaast is het de aanbieder ook niet toegestaan andere kosten aan de abonnee in rekening te brengen voor de beëindiging, zoals bijvoorbeeld afsluitkosten.

20. In het geval aan een abonnee onterecht een afkoopsom in rekening is gebracht die door de abonnee is betaald dan dient dit bedrag actief door de aanbieder te worden gecrediteerd. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen als een abonnee de overeenkomst met een vaste looptijd reeds (tussentijds) heeft beëindigd vanwege een eenzijdige wijziging van zijn overeenkomst die niet aantoonbaar in zijn voordeel was, hiervoor een afkoopsom in rekening heeft gekregen en heeft betaald, en pas nadien het kosteloos beëindigingsrecht aangeboden heeft gekregen. In een dergelijk geval komt dan achteraf vast te staan dat een afkoopsom onterecht in rekening is gebracht en is betaald. Een dergelijke afkoopsom dient dan door de aanbieder te worden terugbetaald.

Toelichting bij artikel 5, lid 4, geen overstapdrempels vanwege kosteloos beëindigingsrecht

21. ACM is van oordeel dat een beroep op het kosteloos beëindigingsrecht door een abonnee en de daarbij behorende beëindiging van de overeenkomst er niet toe mag leiden dat geldende wet- en regelgeving, alsmede de in de markt gangbare werkprocessen, niet wordt nageleefd. Zo zullen de in de markt gangbare processen voor het overstappen van de ene aanbieder naar de andere onverkort moeten worden nageleefd. Indien de abonnee een recht dreigt te verliezen vanwege het kosteloos beëindigen van de overeenkomst dient de latende aanbieder de abonnee hiervoor te waarschuwen en hem, indien mogelijk, te informeren over mogelijkheden om dit recht te kunnen behouden.⁵

Toelichting bij artikel 6, lid 1, voordelige wijziging valt niet onder de reikwijdte van 7.2 Tw

22. ACM interpreteert artikel 7.2 van de Tw in het licht van de bedoeling van dit artikel, namelijk bescherming van de abonnee. In dit verband ligt het niet voor de hand om een abonnee het recht te geven zijn overeenkomst te beëindigen als hij een wijziging van een beding opgenomen in de overeenkomst krijgt voorgehouden die aantoonbaar in zijn voordeel is; bijvoorbeeld in het geval van een tariefverlaging van de geboden dienst. ACM sluit hiermee aan bij de uitleg die de Minister van Economische Zaken aan artikel 7.2 van de Tw heeft gegeven.⁶
23. In aanvulling hierop is ACM van oordeel dat een abonnee zijn overeenkomst wel kosteloos moet kunnen beëindigen wanneer een wijziging uit meerdere aanpassingen bestaat en minimaal één (deel) van de wijzigingen als niet aantoonbaar voordelig kan worden beschouwd voor enige abonnee. Hetzelfde geldt naar het oordeel van ACM als de som van de wijzigingen per saldo aantoonbaar in het voordeel zijn van de abonnee; een negatieve wijziging van een beding kan niet worden gecompenseerd door een andere positieve wijziging van een beding.
24. Gezien bovenstaande is ACM van oordeel dat artikel 7.2 van de Tw van toepassing is op iedere wijziging van de voor de abonnee van belang zijnde punten van de overeenkomst die niet aantoonbaar in het voordeel is van de abonnee. Dit betekent dat wanneer een aanbieder een

⁵ Dit speelt bijvoorbeeld wanneer een abonnee een telefonie abonnement opzegt bij zijn aanbieder zonder dat de abonnee een andere aanbieder heeft gevonden. De abonnee kan dan, onder bepaalde omstandigheden, door het opzeggen van zijn abonnement zijn telefoonnummer verliezen. De latende aanbieder kan de abonnee dan wijzen op de overstapservice die in de markt gangbaar is of de abonnee er op wijzen binnen een bepaalde termijn een andere aanbieder te zoeken die een nummerporteringsverzoek bij de latende aanbieder indient.

⁶ Zie handelingen II 2003/04, 22 oktober 2003 p. 14-786.

eenzijdige wijziging wil doorvoeren in een beding van de overeenkomst, die niet aantoonbaar in het voordeel is van de abonnee, de abonnee het recht heeft om de overeenkomst te beëindigen. Er wordt hierbij geen onderscheid gemaakt naar de aard of omvang van de voorgenomen wijziging.

Toelichting bij artikel 6, lid 2, wijziging neutraal beding niet onder de reikwijdte van 7.2 Tw

25. De niet aantoonbaar voordelige wijziging moet naar het oordeel van ACM betrekking hebben op de voor de abonnee van belang zijnde punten van de overeenkomst, zoals bijvoorbeeld het kwaliteitsniveau van de dienst, de tarieven, betaalkondities, de (overige) juridische voorwaarden of de duur van de overeenkomst. Naar het oordeel van ACM hoeft een aanbieder artikel 7.2 van de Tw niet in acht te nemen voor een wijziging van een voorwaarde die noch in het voordeel noch in het nadeel van de abonnee is (neutrale wijziging). Dit geldt bijvoorbeeld voor een wijziging in het vestigingsadres van de onderneming; dit is geen wijziging ten nadele of ten voordele van de abonnee.

Toelichting bij artikel 6, lid 3, overheidsmaatregel valt niet onder de reikwijdte van 7.2 Tw

26. Indien een door de overheid vastgestelde regeling of maatregel een aanbieder noodzaakt tot het wijzigen van een beding in de overeenkomst met een abonnee, geldt, naar het oordeel van ACM, het beëindigingsrecht uit artikel 7.2 van de Tw in beginsel niet voor de betreffende abonnees. Hierbij is van belang dat de door de overheid vastgestelde regeling of maatregel de aanbieder noodzaakt een beding in de overeenkomst te wijzigen. De vraag wanneer een regeling of maatregel de ondernemer noodzaakt een beding in de overeenkomst te wijzigen, kan niet eenduidig worden beantwoord, dat zal in het licht van de concrete omstandigheden van het geval moeten worden beoordeeld.
27. Een aanpassing van het BTW percentage zal een aanbieder bijvoorbeeld noodzaken het aan de abonnee doorberekende tarief inclusief BTW te verhogen of het aan de abonnee doorberekende tarief exclusief BTW te verlagen. ACM is van mening dat in het hiervoor genoemde geval niet van een aanbieder kan worden gevergd dat hij zijn tarieven exclusief BTW verlaagt om zo een prijsverhoging voor de eindgebruiker te voorkomen. Een aanbieder hoeft de abonnee in een geval zoals hiervoor genoemd niet de mogelijkheid te bieden om de overeenkomst kosteloos te beëindigen. ACM stelt zich op het standpunt dat nu een verhoging van het BTW percentage een maatregel is die over de gehele Nederlandse (consumenten) markt wordt ingevoerd, het niet redelijk zou zijn wanneer slechts aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten en programmadiensten worden gedwongen hun tarief exclusief BTW te verlagen of hun klanten de mogelijkheid te bieden om de overeenkomst kosteloos op te zeggen.
28. Voorwaarde is wel dat de regeling of maatregel die noodzaakt tot wijziging van de overeenkomst direct wordt doorgevoerd in de overeenkomst en niet wordt aangegrepen om andere (niet noodzakelijke) wijzigingen door te voeren. In het voorbeeld van de BTW verhoging zal voor de abonnee duidelijk en controleerbaar moeten zijn dat de verhoging van de kosten het directe gevolg is van de verhoging van het BTW percentage. Artikel 2, derde lid, is van overeenkomstige toepassing.

Toelichting bij artikel 6, lid 4, periodieke prijsverhoging valt niet onder de reikwijdte van 7.2 Tw

29. Uitsluitend indien een aanbieder een voldoende bepaalbare en objectief vast te stellen periodieke prijsverhoging in de overeenkomst met een abonnee heeft opgenomen hoeft hij, naar het oordeel van ACM, het kosteloos beëindigingsrecht niet aan te bieden. In een dergelijk geval moet het

voor de abonnee voldoende duidelijk en objectief bepaalbaar zijn op welk tijdstip, welke verhoging periodiek wordt toegepast. Met objectief bepaalbaar bedoelt ACM dat deze waarden voor de abonnee duidelijk en onafhankelijk van de aanbieder zijn vast te stellen.⁷

30. In het geval de periodieke prijsverhoging voldoende objectief bepaalbaar en concreet is opgenomen in de overeenkomst zal er in beginsel geen sprake zijn van een wijziging van een beding in de overeenkomst, aangezien de abonnee in dat geval immers bij het aangaan van de overeenkomst akkoord gaat met de daarin opgenomen bepaling dat de tarieven periodiek met een bepaald bedrag of percentage worden verhoogd.
31. Wellicht ten overvloede wijst ACM er in dit verband op dat de vereisten van artikel 7.1 van de Tw hier onverminderd van toepassing zijn. Artikel 7.1 van de Tw geeft consumenten (en andere hierom verzoekende eindgebruikers) het recht op een schriftelijke overeenkomst met een minimale inhoud. De geldende tariefstructuur maakt onderdeel uit van de minimale inhoud van de overeenkomst en dient dus voor of bij het afsluiten van de overeenkomst aan de consument te worden verstrekt (op een duurzame gegevensdrager).

Toelichting bij artikel 6, lid 5, instemmingsrecht valt niet onder de reikwijdte van 7.2 Tw

32. Artikel 7.2 van de Tw is van toepassing als in de voorwaarden van de overeenkomst van de aanbieder met de abonnee staat dat deze door de aanbieder eenzijdig kunnen worden gewijzigd zonder instemming van de betreffende abonnee.
33. In dit verband heeft de wetgever er op gewezen dat als de abonnee vooraf moet instemmen met een door de aanbieder voorgestelde wijziging (het vetorecht), de abonnee geen beroep kan doen op de bescherming van artikel 7.2 van de Tw. In het geval dat de aanbieder toestemming van de abonnee nodig heeft om een voorgestelde wijziging door te voeren, is bescherming van de abonnee niet nodig. Door niet in te stemmen met de voorgenomen wijziging kan de abonnee immers voorkomen dat deze wijziging ten aanzien van hem wordt doorgevoerd.

Toelichting bij artikel 6, lid 6, wijziging door oorzaak buiten invloed aanbieder valt niet onder de reikwijdte van 7.2 Tw

34. ACM is van oordeel dat het niet redelijk is om van de aanbieder te verlangen om het kosteloos beëindigingsrecht aan een abonnee aan te bieden als de oorzaak van de wijziging buiten zijn invloedssfeer ligt en de abonnee hetzelfde beding niet bij een andere aanbieder kan overeenkomen. Dit geldt bijvoorbeeld in het geval een televisiezender ophoudt te bestaan. Door het wegvallen van deze zender wijzigt het zenderpakket wat een reden kan zijn voor het moeten aanbieden van het kosteloos beëindigingsrecht. De abonnee heeft ook niet de mogelijkheid de zender te ontvangen bij een andere aanbieder. In een dergelijk geval oordeelt ACM dat het niet redelijk is van een aanbieder te verlangen het kosteloos beëindigingsrecht aan te bieden.

⁷ Bijvoorbeeld door voor de hoogte van de periodieke inflatiecorrectie te verwijzen naar de Consumenten Prijs Index van het Centraal Bureau voor de Statistiek.