

Gedragcode

Transparantie Mobiel Datagebruik (TMD)

1. De besloten vennootschap KPN BV, gevestigd Maanplein 55 te 2516 CK Den Haag, vertegenwoordigd door Marco Visser; directeur Consumer Mobiel;
2. de besloten vennootschap Tele2 Nederland BV, gevestigd Wisselwerking 58 1112 XS Diemen, vertegenwoordigd door Herwin van der Kamp, Director Consumer;
3. de besloten vennootschap T-Mobile Netherlands B.V., gevestigd aan de Waldorpstraat 60, 2521 CC te Den Haag vertegenwoordigd door Marco Kind, Directeur Marketing en Tom Teunissen, Sales Directeur;
4. de besloten vennootschap Vodafone Libertel B.V., gevestigd aan de Simon Carmiggeltstraat 6, 1011 DJ Amsterdam, vertegenwoordigd door Bart Hofker, directeur consumentenmarkt;

Hierna ook de noemen "Aanbieder" of gezamenlijk ook te noemen "Aanbieders", overwegen het volgende.

- De Aanbieders hebben vastgesteld dat in de markt behoefte bestaat aan meer transparantie voor de consument omtrent datagebruik bij mobiel internet. De Aanbieders hebben de mogelijkheden voor optimale transparantie geïnterpreteerd. Zij hebben afgesproken om een minimum transparantieniveau voor mobiel datagebruik vast te stellen ten behoeve van de consument.
- Waar in dit document gerefereerd wordt aan Instrument wordt onder meer bedoeld de "mijn klant omgeving" of een door de Aanbieder ontwikkelde/aangeboden app/applicatie die op de mobiele telefoon geïnstalleerd kan worden om het mobiel datagebruik te monitoren.

Uitgangspunten

1. De Aanbieders streven er naar om met het minimumniveau transparantie mobiel datagebruik de ruimte om zich onderling te kunnen onderscheiden zo veel mogelijk in stand te laten.
2. Het minimumniveau transparantie mobiel datagebruik heeft tot doel om de consument bij en voorafgaande aan het sluiten van de overeenkomst
 - a) in staat te stellen een goed geïnformeerde keuze te maken over het best passende mobiele data-abonnement/bundel op basis van verwacht gebruik, en
 - b) mogelijkheden te bieden ter voorkoming van onverwacht hoge kosten voor mobiel datagebruik (voorkomen van zgn. "bill shocks").
3. Het minimumniveau transparantie mobiel datagebruik heeft betrekking op het mobiel datagebruik van consumenten in Nederland. Voor het mobiel datagebruik in het buitenland biedt de Roaming Verordening¹ reeds een minimum beschermingsniveau voor de consument en zijn geen nadere afspraken nodig.
4. Het minimumniveau transparantie mobiel datagebruik is alleen van toepassing op postpaid (abonnements) aansluitingen. Het is niet van toepassing op prepaid en zakelijke aansluitingen.
5. De in dit document aangegeven elementen als nader omschreven in onderdeel 10 t/m 13 gelden als het te hanteren minimumniveau van transparantie voor mobiel datagebruik. Het staat Aanbieders vrij om aanvullende maatregelen te nemen ter verbetering van de inzage en controle van het mobiel datagebruik op een wijze die de desbetreffende Aanbieder passend acht. Het minimumniveau transparantie mobiel datagebruik blijft Aanbieders de mogelijkheid bieden om nieuwe abonnementsvormen en/of prijsplannen te introduceren waarbij nieuwe of andersoortige mogelijkheden worden geboden aan de consument die in ieder geval dienen te voldoen aan de uitgangspunten genoemd onder 2a) en 2b) hierboven.

¹ Voorstel van de Commissie d.d. 6 juli 2011 voor een nieuwe verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende roaming op openbare mobiele communicatienetwerken binnen de Unie (COM(2011)402 def.) alsmede de wetgevingsresolutie van het Europees Parlement van 10 mei 2012 over het voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende roaming op openbare mobiele communicatienetwerken binnen de Unie (herschikking) COM(2011) 0402 (– C7-0190/2011 – 2011/0187(COD), P7_TA(2012)0197. De nieuwe verordening treedt op 1 juli 2012 in werking.

6. Het is niet noodzakelijk dat alle mogelijke Instrumenten en/of (wijze van) informatievoorziening voor alle abonnementsvormen en/of prijsplannen ter beschikking staan, voorzover elk individuele abonnementsvorm en/of prijsplan voldoet aan de uitgangspunten genoemd onder 2a) en 2b) hierboven.
7. Voor de introductie van het minimumniveau transparantie mobiel datagebruik gelden ingangsdata voor alle nieuw te sluiten overeenkomsten, met inbegrip van zgn. contractsvernieuwingen².
8. Overeenkomsten met consumenten die reeds zijn ingegaan vòòr de ingangsdatum genoemd onder 13) en die vervolgens na het verstrijken van de overeengekomen minimumduur (stilzwijgend) nog doorlopen³ vallen *niet* onder het verplicht te hanteren minimumniveau transparantie datagebruik. Deze uitzondering geldt niet voor overeenkomsten gesloten ná de ingangsdata genoemd in deze gedragscode.
9. De consument blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk om de door Aanbieders ter beschikking gestelde Instrumenten ook daadwerkelijk te gebruiken respectievelijk er kennis van te nemen.

Inzage en controle mobiel dataverbruik

10. Aanbieders zullen er voor zorgdragen dat consumenten in staat worden gesteld om op basis van de aard van het abonnement en/of prijsplan⁴ de kosten te beheersen aan de hand van gehanteerde limieten in het prijsplan en/of tussentijds inzage kunnen verkrijgen in het datagebruik. Zij worden hierover actief over geïnformeerd in de gevallen als benoemd onder 11).
11. Voor abonnementsvormen en/of prijsplannen waarbij de consument betaalt voor mobiel datagebruik per KB/MB of GB (zonder beperking) of aan hem op enig moment een zogenoemd "buitenbundel-datatarief" in rekening wordt gebracht, zullen de Aanbieders de volgende maatregelen implementeren:

² Een renewal of vernieuwing houdt in dat een bestaande postpaid klant een nieuwe overeenkomst onder nieuwe commerciële voorwaarden (tarieven, contractsduur en/of juridische voorwaarden) sluit met dezelfde aanbieder.

³ Stilzwijgende verlenging of doorlopen van de overeenkomst betekent dat de overeenkomst na de overeengekomen minimumduur ongewijzigd doorloopt zonder dat hiervoor een rechtshandeling van de Aanbieder dan wel de consument nodig is.

⁴ Bij abonnementen die onbeperkt mobiel internet bieden tegen een vaste prijs zal de klant minder behoefte hebben aan een Instrument om de kosten van het datagebruik te beheersen dan ingeval van abonnementen waarbij sprake is van een vaste bundel in combinatie met een buitenbundeltarief voor internet gebruik.

- a) Aan de consument wordt tenminste één Instrument ter beschikking gesteld aan de hand waarvan hij gedurende de facturatieperiode inzage kan krijgen in het mobiel datagebruik;
- b) In geval van een abonnement waarbij geen databundel wordt aangeboden, wordt de consument tenminste één keer actief geïnformeerd zodra een bij het sluiten van de overeenkomst aangegeven bedrag of datavolume in een facturatieperiode is verbruikt;
- c) In geval van een databundel wordt de consument tenminste één keer actief geïnformeerd over zijn dataverbruik wanneer een tevoren gecommuniceerd percentage van zijn bundel verbruikt is. Voor abonnementsvormen en/of prijsplannen waarbij consumenten na het bereiken van de bundellimiet (i) geen gebruik meer kunnen maken van mobiel internet, (ii) te maken krijgen met een snelheidsverlaging bij het bereiken van de datalimiet en waarbij geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht, informeren Aanbieders de consument tenminste één keer voorafgaand aan het bereiken van de (bundel)limiet over het (bijna) bereiken van deze limiet.

12. Aanbieders zijn te allen tijde vrij om meerdere informatieberichten te sturen voor wat betreft het bundelverbruik en/of de consument in staat te stellen bij een hoger of lager totaalbedrag een informatiebericht te ontvangen met het doel om de kosten in de hand te houden.

13. Het minimum transparantieniveau ten aanzien van inzage en controle mobiel datagebruik geldt voor alle nieuwe prijsplannen en/of abonnementsvormen die door Aanbieders geïntroduceerd of gewijzigd worden na 1 januari 2013/althans 6 maanden na de vaststelling van de gedragscode.

Voorlichting

14. Aanbieders stellen de consument in staat om voorafgaand aan het sluiten van een overeenkomst een goed geïnformeerde keuze te maken ten aanzien van het best passende data-abonnement of de best passende databundel door informatie te

verstrekken op basis waarvan een inschatting mogelijk is van het verwachte totale datagebruik van de consument in een factuurperiode aan de hand van factoren zoals type applicatie/website, aantal malen gebruik of duur van gebruik in bepaalde periode.

15. Aanbieders informeren consumenten per prijsplan of abonnementsvorm over de mogelijkheden om de kosten voor datagebruik tussentijds te monitoren en te beperken, gezien de kenmerken van de abonnementsvorm en/of prijsplan en welk(e) Instrument(en) beschikbaar zijn.
16. Indien Aanbieders bij de abonnementsvormen/prijsplannen als bedoeld onder 11) de mogelijkheid aan consumenten bieden om na het bereiken van de datalimiet een nieuwe (on)beperkte hoeveelheid data af te nemen na daartoe expliciet ingestemd te hebben, zorgen Aanbieders er voor dat de consument wordt geïnformeerd over de bijbehorende kosten en de al dan niet ter beschikking gestelde Instrumenten. Indien de benodigde informatie niet ter beschikking gesteld kan worden in het informatiebericht dan zal de Aanbieder de consument laten weten worden waar deze informatie beschikbaar is.
17. Aanbieders zorgen er voor dat in de door hen gecontroleerde directe verkoopkanalen de consument gedurende het verkoopproces wordt gewezen op de mogelijke gevolgen voor de kosten van het datagebruik indien zij er voor kiezen om geen data-abonnement of databundel af te nemen als onderdeel van het te kiezen abonnement of prijsplan.
18. Aanbieders zullen zich ervoor inspannen dat de niet door hen gecontroleerde verkoopkanalen (zoals dealers, webshops derden) hetzelfde niveau aan informatieverstrekking aanhouden als bedoeld onder 14-16.

19. Aanbieders lichten de consument voor conform artikel 3.2 lid 1 sub b 2^o van de Regeling Universele Dienstverlening en Eindgebruikersbelangen (Rude) over de toepasselijke tarieven voor het mobiel datagebruik.
20. Aanbieders informeren de consument over de mate waarin het tussentijds datagebruik zoals beschikbaar gemaakt in de Instrumenten wordt geactualiseerd.
21. Het minimumniveau transparantie mobiel datagebruik wordt door Aanbieders uiterlijk 1 oktober 2012/althans drie maanden na vaststelling van de gedragscode gerealiseerd.

Overig

22. De gedragscode treedt in werking op de dag van ondertekening door de Aanbieders en geldt voor onbepaalde duur.
23. De gedragscode zal 12 maanden na de ondertekening worden geëvalueerd door de Aanbieders en het Ministerie van EL&I.
24. Het staat andere mobiele aanbieders vrij de Gedragscode over te nemen of te ondertekenen.

Den Haag, 11 juli 2012

Namens T-Mobile,

*M.A. Kind
Marketing Director*

*A.H. Teunissen
Sales Director*

namens Vodafone,

namens Tele2,

namens KPN,