



Aan:

Ministerie van Economische Zaken en ACM

Van:

Eurofiber, GnTel, KPN Retail, KPN Wholesale, MTTM, Nox Telecom, Pretium, SpeakUp, Tele2, UPC, Vodafone, Voiceworks, Ziggo.

Betreft:

Verbeteren overstappen (klein)zakelijke markt

10 april 2015

Geachte heer de Groot en de heer Keetelaar,

De deelnemers aan de taskforce Overstappen Zakelijke Markt van het FIST hebben overeenstemming bereikt over een plan van aanpak met zelfreguleringsmaatregelen voor verbeteringen in het overstappen in de (klein)zakelijke telecommarkt. In dit plan van aanpak worden maatregelen beschreven waarmee overstapdrempels voor eindgebruikers in de (klein)zakelijke markt worden weggenomen. In deze brief willen wij u daarover graag informeren.

Wij streven naar een klantvriendelijk en efficiënt overstapproces. We zijn het erover eens dat, net als in de consumentenmarkt, ook in de (klein)zakelijke markt geen onnodige drempels moeten bestaan als een gebruiker wil overstappen naar een andere aanbieder.

In het plan van aanpak hebben we maatregelen beschreven die betrekking hebben op standaard telecomdiensten voor eindgebruikers in de (klein)zakelijke markt. De zelfreguleringsmaatregelen voorzien in een groot aantal verbeteringen op het gebied van de volgende zaken:

- 1. Heldere informatievoorziening richting de klant**
Aanbieders informeren de zakelijke gebruiker via hun website op een heldere en eenduidige wijze over het overstapproces. Daarnaast wordt de informatievoorziening over de huidige diensten en contracten van een klant verbeterd.
- 2. Verbeterde synchronisatie en hogere leverbetrouwbaarheid bij overstappen**
Procesverbeteringen en procedures voor de uitwisseling van informatie tussen aanbieders tijdens een overstap, resulterend in een soepeler verloop van de overstap met een hogere leverbetrouwbaarheid en minimale dienstonderbreking.
- 3. Introductie van een overstapservice**
De zakelijke klant kan met standaard telecomdiensten makkelijker overstappen doordat de nieuwe aanbieder desgewenst de overstap kan verzorgen.

Het vergroten van de overstapmogelijkheden van zakelijke eindgebruikers bij stilzwijgende verlenging van het contract zien wij als een belangrijke maatregel ter verlaging van overstapdrempels. Het is niet mogelijk gebleken om over deze maatregel middels zelfregulering consensus te bereiken. In het plan van aanpak is wel rekening gehouden met de motie De Liefde en het daaruit voortvloeiende wetgevingstraject, waarin onder meer de bescherming van de zakelijke eindgebruiker bij stilzwijgende verlenging wordt vergroot. De taskforce is van mening dat dit punt vanwege het gebrek aan onderlinge consensus enkel via wetgeving kan worden geregeld. Het is essentieel dat het Ministerie van Economische Zaken de invoering hiervan voortvarend oppakt. Vanzelfsprekend zullen wij de praktijk in overeenstemming brengen met deze wetgeving wanneer deze in werking treedt.



Gedurende de totstandkoming van het plan van aanpak zijn er reeds verbeteringen gerealiseerd. Eén daarvan betreft een proces voor uitwisseling van contractgegevens tussen aanbieders onderling. Op 3 november 2014 hebben wij dat proces in gebruik genomen. Hiermee kunnen aanbieders, die daartoe gemachtigd zijn door een zakelijke eindgebruiker, contractgegevens bij de huidige aanbieder van de klant opvragen. Daarmee is de eerste stap gezet om eindgebruikers te ontzorgen bij een overstap.

Wij nodigen ook andere marktpartijen in de (klein)zakelijke markt uit om zich aan te sluiten bij dit traject. Om dat te faciliteren zal de Vereniging COIN een werkgroep Overstappen Zakelijk starten waarin maatregelen verder worden uitgewerkt. Bij de uitwerking wordt waar nodig de scope per maatregel verder aangescherpt. De FIST taskforce Overstappen Zakelijke Markt zal toezien op de implementatie van de maatregelen. De betrokkenheid van het Ministerie van Economische Zaken en ACM in deze taskforce blijft ook in de implementatiefase belangrijk.

De deelnemers aan de taskforce verwachten de verbeteringen in de informatievoorziening en verbetering van de synchronisatie en leverbetrouwbaarheid bij overstappen op korte termijn te realiseren, gefaseerd in de loop van 2015. De ervaring in de consumentenmarkt leert dat het introduceren van een aanbiedergerichte overstapservice een langere doorlooptijd kent. We zijn gestart met het nader uitwerken van deze overstapservice voor de zakelijke markt. Onze ambitie is om in de eerste helft van 2016 ook op dit punt zichtbare resultaten te boeken. Of deze ambitie haalbaar is zal blijken bij de uitwerking van deze maatregel en uit impact analyses die we in de eerste helft van 2015 gaan uitvoeren. Wij zullen u over de voortgang van de uitvoering van het plan van aanpak blijven informeren.

Met vriendelijke groet,

Eurofiber, GnTel, KPN Retail, KPN Wholesale, MTTM, Nox Telecom, Pretium, SpeakUp, Tele2, UPC, Vodafone, Voiceworks, Ziggo

Bijlage (1):



FIST taskforce
Overstappen ZM - Pla



Namens Eurofiber Nederland B.V.

Frank van Berkel
Manager Regulatory & public affair

Namens GnTel B.V.

Bart Haaksman
Algemeen Directeur

Namens KPN B.V.

Joost Farwerck
Lid Raad van Bestuur en COO

Namens MTTM Group B.V.

Jeroen den Otter
Directeur

Namens Nox Telecom B.V.

Marc van Bracht
Algemeen Directeur

25-2-2015

Namens Pretium B.V.

De heer J.M.K. Nyks
Directeur

Namens SpeakUp B.V.

Florian Overkamp
CEO

Namens Tele2 Nederland B.V.

Ernst Jan van Rooijen
CFO

Namens UPC Nederland Business
B.V. en Ziggo B.V.

Erik Wiechers
Vice President Ziggo Zakelijk

Namens Vodafone

Alexander Saul,
Directeur Zakelijke Markt

Namens Voiceworks B.V.

Stijn Nijhuis
CEO