

Gedragsscode Preventie Telecomschulden

Hoofdstuk I – Werkingssfeer

<i>Goederenkrediet zonder rente en kosten in combinatie met een abonnement</i>	1.1	Deze Gedragsscode is van toepassing op het aanbieden en bemiddelen van goederenkrediet zonder rente en andere kosten aan consumenten ten behoeve van de aanschaf van een of meer randapparaten, in combinatie aangeboden en/of afgesloten met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten.
<i>Voorkoming van telecomschulden</i>	1.2	De Gedragsscode stelt normen aan activiteiten van aanbieders en bemiddelaars van openbare elektronische communicatiediensten met betrekking tot het voorkomen van onverantwoorde goederenkredieten voor de aanschaf van randapparaten en problematische telecomschulden bij consumenten. Daarbij gaat het in het bijzonder om het verantwoord aanbieden en/of afsluiten van goederenkrediet zonder rente en andere kosten voor de aanschaf van een randapparaat, het voorafgaand aan het sluiten van de goederenkredietovereenkomst toetsen van de kredietwaardigheid van de consument en verdere maatregelen ter voorkoming van onverwachte kosten en aanpak van telecomschulden.
	1.3	Artikelen 6.2 onder b, 6.8 en 6.9 zijn ook van toepassing op aanbieders voor zover zij met een consument een abonnement voor mobiele openbare elektronische communicatiediensten afsluiten zonder verstrekking van een randapparaat.
<i>Toelichting</i>		<i>De werkingssfeer van de Gedragsscode beperkt zich tot het aanbieden en bemiddelen van goederenkrediet zonder rente en andere kosten aan consumenten ten behoeve van de aanschaf van een of meer randapparaten, in combinatie aangeboden en/of afgenomen met een (reeds lopend) abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten. De Gedragsscode ziet niet op het adviseren over krediet. Kredietovereenkomsten zonder rente en andere kosten in de zin van artikel 7:58 lid 2 onderdeel e van het Burgerlijk Wetboek, zijn op grond van artikel 2 lid 2 onderdeel f uitgesloten van het toepassingsbereik van de Richtlijn inzake kredietovereenkomsten voor consumenten (Richtlijn 2008/48/EG). Dat betekent dat deze kredieten kunnen worden vrijgesteld van de regels zoals geïmplementeerd in de Wet op het financieel toezicht (Wft) die zien op het beschermen van consumenten met betrekking tot (onder andere) verplichte informatie over het aangeboden krediet en het beoordelen van kredietwaardigheid ter voorkoming van overkreditering. Deze Gedragsscode voorziet erin om voor deze goederenkredieten normen te stellen met betrekking tot een verantwoorde informatievoorziening (Hoofdstuk V) en het voorafgaand aan het afsluiten van de goederenkredietovereenkomst toetsen van de kredietwaardigheid van de consument (Hoofdstuk VI).</i>

Naarmate het bedrag van de kredietverstrekking hoger is, stelt de Gedragscode strengere eisen aan de kredietwaardigheidstoets ter voorkoming van overkreditering en problematische telecomschulden (overeenkomstig artikelen 6.3 tot en met 6.5 van deze Gedragscode).

Deze Gedragscode is niet van toepassing op het aanbod van randapparaten op basis van een goederenkrediet (zonder rente en kosten), zonder dat deze in combinatie wordt aangeboden en/of afgesloten met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten. Dat geldt eveneens voor het aanbieden en/of afsluiten van een overeenkomst waarin een randapparaat niet op krediet, maar in bruikleen of te huur wordt verstrekt.

Voor het aanbieden en/of afsluiten van een abonnement voor mobiele openbare elektronische communicatiediensten zonder dat daarbij een randapparaat wordt aangeboden, zijn de bepalingen van toepassing ter voorkoming van problematische telecomschulden, zoals het registreren van achterstanden in het registratiesysteem van Stichting Preventel (artikel 6.2 onder b van deze Gedragscode), naleving van de Gedragscode Transparantie Mobiel Datagebruik (artikel 6.8) en het beleid van de aanbieder als nader benoemd in artikel 6.9 van deze Gedragscode.

Hoofdstuk II – Toezicht

Codecommissie	2.1	Het toezicht op de naleving van deze Gedragscode is opgedragen aan de door de Stichting Preventel in het leven geroepen Codecommissie, overeenkomstig het daarvoor vastgestelde Reglement. De Codecommissie behandelt klachten met betrekking tot vermeende niet-naleving van de Gedragscode en doet daarin een bindende uitspraak met de mogelijke oplegging van maatregelen om de niet-naleving te herstellen en verder te voorkomen. De Codecommissie heeft verder tot taak periodiek adviezen uit te brengen op basis van een door of namens haar verricht onderzoek naar de naleving van een of meerdere aspecten van deze Gedragscode.
Meewerkingsplicht	2.2	De aanbieder en de bemiddelaar die diensten leveren binnen de werkingssfeer van deze Gedragscode, zijn verplicht zich als deelnemer aan te sluiten bij Stichting Preventel en aan de Codecommissie, bedoeld in artikel 2.1 alle medewerking te verlenen die het redelijkerwijs nodig heeft bij de uitoefening van zijn taak en alle maatregelen op te volgen die de Codecommissie oplegt. Het niet-naleven van dit artikel kan leiden tot opzegging van het deelnemerschap van Stichting Preventel en daarmee de beëindiging van het kunnen deelnemen aan deze Gedragscode.
Toelichting		<i>Het toezicht van de Gedragscode is ondergebracht bij de Codecommissie van de Stichting Preventel. De Codecommissie voert haar taak onafhankelijk uit op basis van het Reglement Codecommissie van de Stichting Preventel. Dit Reglement voorziet in de wijze waarop de Codecommissie klachten behandelt en anderszins toezicht houdt op deze Gedragscode, alsmede in de maatregelen (sancties) die kunnen worden opgelegd.</i> <i>Partijen die zich bij de Stichting hebben aangesloten als Deelnemer zijn verplicht mee te werken aan verzoeken die de Codecommissie heeft en zijn verplicht de maatregelen die de Codecommissie heeft opgelegd, op te volgen. Het niet-opvolgen van maatregelen van de Codecommissie kan uiteindelijk leiden tot opzegging van het deelnemerschap van Stichting Preventel, waardoor de aanbieder en/of bemiddelaar niet langer kan deelnemen aan deze Gedragscode.</i>

Hoofdstuk III – Begripsbepalingen

	3.1	Voor de toepassing van deze Gedragscode wordt verstaan onder:
Openbare elektronische communicatiedienst		a. Openbare elektronische communicatiedienst: Openbare elektronische communicatiedienst zoals gedefinieerd in artikel 1.1 onderdeel g van de Telecommunicatiewet.
Aanbieder		b. Aanbieder: Aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst die op grond van artikel 2.1, eerste lid van de Telecommunicatiewet daarvan mededeling heeft gedaan bij de Autoriteit Consument en Markt en/of van een goederenkrediet zonder rente en andere kosten voor de aanschaf van een of meer randapparaten in combinatie aangeboden en/of afgesloten met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten.
Bemiddelaar		c. Bemiddelaar: Degene die in de uitoefening van een beroep of bedrijf als tussenpersoon een abonnement inzake een openbare elektronische communicatiedienst en/of een goederenkredietovereenkomst zonder rente en andere kosten voor de aanschaf van een of meer randapparaten tot stand brengt tussen een consument en een aanbieder of assisteert bij het beheer en de uitvoering van dergelijke overeenkomsten.
Randapparaat		d. Randapparaat: elektronische randapparaten in de zin van artikel 1.1 onderdeel jj sub 1 van de Telecommunicatiewet.
Goederenkrediet		e. Goederenkrediet: krediet als bedoeld in onderdeel b van de definitie van krediet in artikel 1:1 van de Wet op het financieel toezicht.
Krediet zonder rente en andere kosten		f. Krediet zonder rente en andere kosten: krediet als bedoeld in artikel 7:58, tweede lid onderdeel e van het Burgerlijk Wetboek.
Consument		g. Consument: iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen.
Abonnement		h. Abonnement: een overeenkomst tot het leveren van een openbare elektronische communicatiedienst overeenkomstig artikel 7.2a van de Telecommunicatiewet.
Bundelinhoud		i. Bundelinhoud: de openbare elektronische communicatiedienst uitgedrukt in de onderscheidende dienstenonderdelen van het abonnement, zoals in aantal MB (data), belminuten en/of sms per maand.
Reclame-uiting		j. Reclame-uiting: iedere vorm van informatieverstrekking die dient ter aanprijzing van of een wervend karakter kent ter zake van het goederenkrediet.
Registratiestelsel		k. Registratiestelsel: het samenstel van systemen waarin op naam van consumenten gegevens zijn geregistreerd over: – consumentenkredieten, waaronder goederenkredieten voor de aanschaf van een of meer randapparaten;

- actuele betalingsachterstanden op kredietovereenkomsten, waaronder goederenkredietovereenkomsten voor de aanschaf van een of meer randapparaten; en
- actuele betalingsachterstanden op goederenkredietovereenkomsten voor de aanschaf van een of meer randapparaten en/of op abonnementen voor openbare elektronische communicatiediensten die in combinatie met een dergelijke goederenkredietovereenkomst zijn afgesloten.

Toelichting

De begripsbepalingen in deze Gedragscode sluiten zoveel mogelijk aan bij wettelijke definities. De begrippen onder a, d en h komen overeen met de definities uit de Telecommunicatiewet.

Het begrip aanbieder (onderdeel b) is breder dan de definitie uit de Telecommunicatiewet, omdat de Gedragscode tevens ziet op het aanbieden van goederenkrediet zonder rente en andere kosten voor de aanschaf van een randapparaat in combinatie met een abonnement voor openbare elektronische telecommunicatiediensten. In voorkomend geval kan een bemiddelaar in openbare elektronische communicatiediensten zelfstandig als aanbieder een randapparaat op krediet zonder rente en andere kosten aanbieden, mits in combinatie met een abonnement voor een openbare elektronische communicatiedienst.

Voor de begrippen goederenkrediet en krediet zonder rente en andere kosten, consument en reclame-uiting (onderdelen e, f, g en j) is aansluiting gezocht bij de definities uit de Wet op het financieel toezicht en het Burgerlijk Wetboek. Bij kredietovereenkomsten waarbij krediet wordt verleend zonder dat hiervoor rente of andere kosten in rekening worden gebracht, moet blijkens de Memorie van Toelichting van het wetsvoorstel waarmee artikel 7.58 tweede lid onder e BW is geïntroduceerd (TK 32339, nr. 3, p. 15), vooral gedacht worden aan koop op rekening of op afbetaling.

Deze Gedragscode geeft de waarborgen dat geen rente en andere kosten bij het goederenkrediet voor de aanschaf van een of meer randapparaten in combinatie aangeboden of afgesloten met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten, in rekening worden gebracht.

Hoofdstuk IV – Algemene regels voor aanbieders en bemiddelaars

Algemene zorgvuldigheid	4.1	Onverminderd de ter zake geldende wettelijke bepalingen en onverminderd ook het elders in deze Gedragscode bepaalde, nemen aanbieders en bemiddelaars op zorgvuldige wijze de belangen van de consument in acht. Deze zorg betreft in het bijzonder de verplichting voor aanbieders om bij de ontwikkeling van hun aanbod rekening te houden met de belangen van de consument ter voorkoming van overkreditering en problematische telecomschulden en daarbij na te gaan of er kwetsbare groepen zijn die extra waarborgen behoeven. Zij dienen de consument in staat te stellen om voorafgaand aan het sluiten van een goederenkredietovereenkomst ten behoeve van de aanschaf van een op meer randapparaten in combinatie aangeboden met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten een goed geïnformeerde keuze te maken ten aanzien van het abonnement in combinatie met een randapparaat op goederenkrediet zonder rente en kosten.
Toelichting		<i>Deze Gedragscode laat de toepassing van in het bijzonder de Telecommunicatiewet en de regels van het Burgerlijk Wetboek onverlet. De aanbieder dient in zijn productontwikkelingsproces rekening te houden met de belangen van consumenten ter voorkoming van overkreditering en problematische telecomschulden, waaronder het vastleggen van beoordelingscriteria voor het aangaan van een goederenkredietovereenkomst zonder rente en andere kosten ten behoeve van de aanschaf van een of meer randapparaten in combinatie aangeboden met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten in de zin van artikel 6.1 van de Gedragscode. De precontractuele informatieverstrekking om de consument in staat te stellen een goed geïnformeerde keuze te maken, is nader uitgewerkt in artikel 5.3 van deze Gedragscode. Er vindt geen advisering plaats over het krediet.</i>
Waarborgen krediet zonder rente en andere kosten	4.2	De aanbieder en in voorkomend geval de bemiddelaar staan ervoor in dat het goederenkrediet aan consumenten ten behoeve van de aanschaf van één of meer randapparaten in combinatie aangeboden en/of afgenomen met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten, zonder rente en andere kosten is, met een maximale looptijd van 24 maanden. Dit betekent dat de aanbieder en in voorkomend geval de bemiddelaar, het aanbod van het goederenkrediet ten behoeve van de aanschaf van een randapparaat in combinatie aangeboden met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten zo inricht dat: - de totale prijs die hij de consument voor het randapparaat in rekening brengt op basis van het goederenkrediet (inclusief de eventuele eenmalige bijbetaling) gelijk is aan de totale prijs bij de aanschaf van het zelfde randapparaat ineens; en - de totale prijs die hij de consument voor het abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten in

- combinatie met het randapparaat op basis van het goederenkrediet in rekening brengt gelijk is aan de totale prijs van het zelfde abonnement indien dat wordt aangeboden en/of afgesloten zonder het randapparaat; en
- c. de looptijd van de goederenkredietovereenkomst voor de aanschaf van het randapparaat voor bepaalde tijd wordt aangegaan met een maximale looptijd van 24 maanden, zonder de mogelijkheid van stilzwijgende verlenging en met het recht de overeenkomst – gelijktijdig met de beëindiging van het abonnement voor de openbare elektronische communicatiedienst – tussentijds te beëindigen, door het krediet zonder extra kosten in zijn geheel vervroegd af te lossen.

Toelichting

Onder de werking van deze Gedragscode dienen aanbieders en bemiddelaars die goederenkrediet verstrekken ten behoeve van de aanschaf van één of meer randapparaten in combinatie aangeboden met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten, er voor in te staan dat voor het verstrekken van het goederenkrediet op geen enkele wijze kosten in het gecombineerde aanbod verrekend zijn in vergelijking tot hetzelfde aanbod zonder goederenkrediet. Voor de waarborg dat voor het goederenkrediet geen rente en andere kosten in rekening worden gebracht geldt dat:

- 1. de som van de betalingen voor de randapparatuur, verstrekt op basis van het goederenkrediet (inclusief de eventuele eenmalige bijbetaling voor het randapparaat bij aanvang van de goederenkredietovereenkomst), gelijk is aan de prijs die geldt bij betaling van het toestel in combinatie met het betrokken abonnement ineens. Dat betekent ook dat geen aanvullende kosten mogen worden gehanteerd voor het verstrekken van het toestel op goederenkrediet in combinatie met het abonnement anders dan kosten die ook bij de aanschaf van het toestel in combinatie met het zelfde abonnement ineens in rekening worden gebracht (zoals bijvoorbeeld bezorgkosten en de thuiskopieheffing);*
- 2. er geen kosten worden doorberekend in het abonnement voor de openbare elektronische communicatiediensten waarmee kruissubsidiëring van rente en of andere kosten van het goederenkrediet plaatsvindt. Een aanbieder heeft dit genoegzaam aangetoond als:*
 - hetzelfde abonnement voor de openbare elektronische communicatiedienst tegen dezelfde totale prijs (met dezelfde bundelinhoud en dezelfde eenmalige aansluitkosten en incassokosten in geval van niet-nakoming en looptijd) wordt aangeboden met of zonder randapparaat (er dus niet langer twee verschillende abonnementen bestaan – één in combinatie met randapparatuur en één sim-only – maar er in feite sprake is van één product, één prijs en eventueel één en dezelfde korting op die ene prijs), of*
 - in het geval niet hetzelfde abonnement met of zonder randapparaat wordt aangeboden, de aanbieder geen inhoudelijk vergelijkbare abonnementen (met ten minste dezelfde bundelinhoud en looptijd) beschikbaar heeft*

zonder de combinatie met randapparaat, tegen een lagere totale prijs dan het abonnement in het gecombineerde aanbod. De bewijslast hiervoor ligt bij de aanbieder en dient jaarlijks ter toetsing op een door de Codecommissie te bepalen wijze aan haar te worden voorgelegd.

Bovenstaande laat overigens onverlet dat kortingen of bonussen mogen worden toegekend, zolang deze niet een kruissubsidiëring inhouden van kosten van krediet. Het is aan de aanbieder om daarover naar eigen inzicht en keuze te beslissen en daaraan vorm te geven.

Bovendien dient de looptijd van het goederenkrediet, dat in combinatie wordt aangeboden of afgesloten met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten, niet langer te zijn dan de maximale looptijd voor bepaalde tijd van het abonnement uit hoofde van artikel 7:2a van de Telecommunicatiewet, zijnde 24 maanden (zie artikel 3.1 onderdeel h van deze Gedragscode). In tegenstelling tot het abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten, loopt de goederenkredietovereenkomst voor bepaalde tijd af zonder dat deze stilzwijgend kan worden verlengd. De consument heeft het recht het krediet tussentijds af te lossen bij beëindiging van het abonnement voor de openbare elektronische communicatiedienst.

Beloning voor het afnemen van minder krediet

4.3

In het belang van het voorkomen van overkreditering en problematische telecomschulden, mag de aanbieder c.q. de bemiddelaar consumenten belonen wanneer deze bij de aanschaf van een randapparaat op goederenkrediet in combinatie met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten, minder, minder lang of geen goederenkrediet afnemen door het randapparaat geheel of gedeeltelijk ineens te betalen of door voor een kortere aflostermijn te opteren, zonder dat dit strijd oplevert met artikel 4.2 onderdeel a van deze Gedragscode, mits wordt voldaan aan de navolgende voorwaarden:

- a. de totale verkoopprijs die de aanbieder c.q. de bemiddelaar aan de consument in rekening brengt wanneer de consument het randapparaat geheel op basis van goederenkrediet in de langst aangeboden aflostermijn afneemt, ligt beneden de gemiddelde consumentenverkoopprijs van dat randapparaat;
- b. de beloning die de aanbieder ten opzichte van de in onderdeel a van dit artikel genoemde totale verkoopprijs biedt indien de consument kiest voor gedeeltelijke aanbetsaling of volledige betaling ineens of voor een kortere aflostermijn, is substantieel;
- c. de beloning wordt in een bedrag of als percentage van de in onderdeel a van dit artikel genoemde totale verkoopprijs in het gepresenteerde aanbod weergegeven; en
- d. de aanbieder c.q. de bemiddelaar moet op verzoek van de Codecommissie aantonen dat aan de voorwaarde van onderdeel a van dit artikel wordt voldaan.

Toelichting

De hoofdregel voor de waarborg dat het goederenkrediet voor de aanschaf van een randapparaat zonder rente en andere kosten is, is opgenomen in artikel 4.2 onderdeel a, namelijk dat de prijs voor de consument wanneer hij het randapparaat in termijnen betaalt of ineens, hetzelfde is. Deze hoofdregel kan tot gevolg hebben dat consumenten niet kunnen worden beloond wanneer zij besluiten minder krediet te nemen en het randapparaat gedeeltelijk aanbetalen of ineens geheel voldoen of het krediet in een kortere tijd aflossen. Dit gevolg is tegengesteld aan de doelstelling van deze Gedragscode om overkreditering en problematische telecomschulden te voorkomen. Om die reden wordt een uitzondering gemaakt voor het belonen van consumenten die minder of korter krediet willen nemen voor de aanschaf van een randapparaat. Om te voorkomen dat de aanbieder op deze manier oneigenlijk kredietkosten in rekening brengt in geval de consument een randapparaat op basis van goederenkrediet afneemt, geldt de voorwaarde dat de prijs die de consument betaalt wanneer hij het randapparaat op basis van goederenkrediet met de langste aflostermijn afneemt, een prijs is die onder de gemiddelde consumentenverkoopprijs ligt in geval de consument dit randapparaat ineens zou kopen. De gemiddelde consumentenprijzen van randapparaten zijn inzichtelijk via vergelijkingssites als tweakers en de benchmarkonderzoeken van GfK. Het is overigens aan de aanbieder c.q. de bemiddelaar om dit aan te kunnen tonen. Verder is van belang dat de beloning substantieel is en transparant. Indien de beloning niet substantieel is, bestaat er onvoldoende rechtvaardiging om van de hoofdregel van artikel 4.2 onderdeel a af te wijken.

Interne controle op correcte naleving

4.4

Aanbieders en bemiddelaars richten hun activiteiten met betrekking tot deze Gedragscode zodanig in, dat een correcte naleving alsmede een adequate controle op die naleving door de Codecommissie is gewaarborgd, en zij onthouden zich van ieder handelen of nalaten dat, hoewel daarin niet uitdrukkelijk is voorzien in deze Gedragscode, in strijd is met de geest of de strekking daarvan.

Toelichting

Onderdeel van de verplichting van aanbieders om een correcte naleving van de Gedragscode te waarborgen is het in de overeenkomsten met bemiddelaars opnemen dat ook zij de Gedragscode zullen nakomen. Verder zal van de aanbieders en in voorkomend geval de bemiddelaars worden gevraagd in de algemene voorwaarden richting consumenten op te nemen dat de Gedragscode van toepassing is op het verstrekken van goederenkrediet zonder rente en kosten ten behoeve van de aanschaf van een randapparaat, in combinatie aangeboden of afgesloten met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten. Daarmee kan de inhoud van de Gedragscode worden betrokken in eventuele geschillen die door de consument zijn voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten.

Hoofdstuk V – Verplichte informatievoorziening

Algemene verplichting ten aanzien van de informatievoorziening	5.1	Onverminderd het ter zake bepaalde in of krachtens de wet, geschiedt de informatievoorziening over het aanbod van goederenkrediet zonder rente en andere kosten voor consumenten ten behoeve van de aanschaf van een randapparaat, in combinatie aangeboden met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten, in Nederland in overeenstemming met het onderhavige hoofdstuk van deze Gedragscode.
Toelichting		<i>Hoofdstuk V bevat de verplichtingen omtrent informatievoorziening met betrekking tot het goederenkrediet zonder rente en andere kosten ten behoeve van de aanschaf van een randapparaat, aangeboden in combinatie van een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten; in reclame-uitingen (artikel 5.2), in de precontractuele informatie (artikel 5.3), met betrekking tot de informatie in de goederenkredietovereenkomst (artikel 5.5) en de informatie gedurende de looptijd van de goederenkredietovereenkomst (artikel 5.6). Voor de wijze waarop de informatie dient te worden verstrekt, wordt aangesloten bij hetgeen de wet bepaalt, met name met betrekking tot misleidende handelspraktijken (afdeling 3A van titel 3, Boek 6 BW).</i>
Reclame-uiting	5.2	Indien een aanbieder of, in voorkomend geval, de bemiddelaar in een reclame-uiting informatie verstrekt over een maandbedrag en/of eenmalige betaling van een randapparaat op basis van een goederenkrediet zonder rente en andere kosten, in combinatie aangeboden met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten, verstrekt zij daarbij informatie over: - het totale maandbedrag; - een uitsplitsing van het maandbedrag welk deel voor het abonnement is en welk deel voor het randapparaat; - de duur van de goederenkredietovereenkomst; - de bundelinhoud van het abonnement; - de totale prijs van het randapparaat; - het bedrag dat eenmalig voor het randapparaat moet worden betaald bij aanvang van de goederenkredietovereenkomst; - het feit dat een zelfde abonnement ook verkrijgbaar is zonder randapparaat. De reclame-uiting mag geen mededeling bevatten die de indruk wekt dat: - het randapparaat gratis is; - er sprake is van gemak of snelheid waarmee het

- goederenkrediet wordt verstrekt;
- j. lopende kredietovereenkomsten bij de beoordeling van de kredietaanvraag geen of een ongeschikte rol spelen;
- k. met een negatieve uitkomst van de raadpleging van het registratiestelsel als bedoeld in artikel 3.1 onder k of anderszins in afwijking van deze Gedragscode, toch een goederenkrediet kan worden verkregen.

Toelichting

In een reclame-uiting waarin melding wordt gemaakt van een maandbedrag of een eenmalige betaling (ook als dat € 0 is) waarin (mede) de kosten zitten van een randapparaat dat met een goederenkrediet zonder rente en andere kosten in combinatie met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten wordt aangeboden, dient tevens informatie te worden verstrekt over de overige onderdelen van het aanbod op basis waarvan de consument zich bewust wordt dat ook voor het randapparaat dient te worden betaald, alsmede dat een zelfde abonnement ook zonder apparaat is te verkrijgen (zie in dit verband de toelichting op artikel 4.2 onderdeel 2 van de Gedragscode). De wijze waarop deze informatie wordt verstrekt is nader uitgewerkt in bijlage 1 van deze Gedragscode, waarin ook aanwijzingen staan voor reclame-uitingen op internet waarin aantoonbaar niet alle informatie kan worden opgenomen.

Er mag in de reclame-uiting verder niet de indruk ontstaan dat het randapparaat “gratis” is, of dat anderszins wordt aangemoedigd een goederenkrediet af te sluiten zonder rekening te houden met de waarborgen van verantwoorde kredietverstrekking.

Precontractuele informatie

5.3

De aanbieder of, in voorkomend geval, de bemiddelaar verstrekt de consument tijdig voordat deze zich aan een overeenkomst voor goederenkrediet zonder rente en andere kosten ten behoeve van de aanschaf van een randapparaat in combinatie aangeboden met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten bindt, onverminderd de door de wet voorgeschreven precontractuele informatie, de volgende informatie:

- a. het totale door de consument te betalen maandbedrag;
- b. een uitsplitsing van het maandbedrag welk deel voor het abonnement is en welk deel voor het randapparaat;
- c. de duur van de goederenkredietovereenkomst en de voorwaarden waaronder de overeenkomst kan worden beëindigd;
- d. de duur van het abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten dat in combinatie met de goederenovereenkomst wordt

- aangeboden en de voorwaarden waaronder het abonnement kan worden beëindigd;
- e. de bundelinhoud van het abonnement;
 - f. de totale prijs van het randapparaat (en eventuele eenmalige kosten als bezorgkosten en thuiskopieheffing);
 - g. het bedrag dat de consument eenmalig voor het randapparaat moet betalen bij aanvang van de goederenkredietovereenkomst;
 - h. het feit dat een zelfde abonnement ook verkrijgbaar is zonder randapparaat;
 - i. het recht van de consument kosteloos geïnformeerd te worden over het resultaat van de beoordeling van zijn kredietwaardigheidstoets.

Onderdelen b, d, e en h gelden niet wanneer de consument reeds een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten heeft afgesloten en in combinatie met dit abonnement, een overeenkomst voor een goederenkrediet ten behoeve van de aanschaf van een randapparaat wordt aangeboden, waarbij het maandbedrag genoemd in onderdeel a de maandelijkse aflossingstermijn van het goederenkrediet betreft.

De precontractuele informatie wordt schriftelijk of op een duurzame drager verstrekt. Indien de overeenkomst voor het goederenkrediet op verzoek van de consument tot stand is gekomen met gebruikmaking van een techniek voor communicatie op afstand waardoor de hierboven genoemde informatie niet voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst kan worden verstrekt, verstrekt de aanbieder de informatie onmiddellijk na de totstandkoming van de overeenkomst aan de consument.

Toelichting

De consument dient tijdig voordat hij de overeenkomst aangaat, te worden geïnformeerd over het aanbod, zodat hij een goed geïnformeerde keuze kan maken. Uit de informatie moet onder meer blijken dat het randapparaat zonder rente en andere kosten wordt verstrekt. De consument moet kunnen zien dat de totale prijs van het randapparaat en de kosten voor het abonnement niet hoger zijn wanneer hij het randapparaat in maandtermijnen (al dan niet met een eenmalige aanbetaling) betaalt ten opzichte van de betaling van het randapparaat ineens, dan wel een zelfde abonnement zonder randapparaat bij de aanbieder afsluit. Verder heeft de consument het recht te worden geïnformeerd over het resultaat van de beoordeling van zijn kredietwaardigheidstoets op basis van artikelen 6.3 tot en met 6.5 van deze Gedragscode. In de precontractuele informatie moet de consument op dit recht worden gewezen. De goederenkredietovereenkomst voor de aanschaf van een randapparaat kan ook worden aangeboden

binnen een bestaand abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten. In dat geval hoeft de informatie over het abonnement niet nogmaals te worden verstrekt. Indien de consument een medium op afstand kiest waarbij de informatie niet voorafgaand aan het afsluiten van de overeenkomst schriftelijk of op een duurzame drager kan worden verstrekt, dient deze informatie onmiddellijk na de totstandkoming van de overeenkomst te worden verstrekt. Bij overeenkomsten, aangegaan op afstand, geldt voor de consument overigens een herroepingsrecht van 14 dagen.

<i>Opt-in verklaring</i>	5.4	Alvorens de overeenkomst voor goederenkrediet zonder rente en andere kosten ten behoeve van de aanschaf van een randapparaat in combinatie aangeboden met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten aan te gaan, wordt de consument gewezen op het totale maandbedrag dat dient te worden betaald voor het betreffende goederenkrediet alsmede voor het abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten en dient instemming te worden gevraagd (opt-in). Indien de consument niet expliciet instemt met dit maandbedrag, zal het goederenkrediet niet worden verstrekt.
<i>Toelichting</i>		<i>De consument dient te worden gewezen op het maandbedrag van het goederenkrediet zonder rente en andere kosten voor de aanschaf van het randapparaat en daar expliciet mee in te stemmen. Dit kan door de consument bijvoorbeeld te vragen of hij/zij zich realiseert dat hij/zij een goederenkredietovereenkomst aangaat en wat het maandbedrag daarvoor is. Deze instemming hoeft niet schriftelijk te worden gegeven, maar kan bijvoorbeeld ook worden geborgd door middel van instructies aan de verkoopmedewerker (in geval van telefonische verkoop in bijvoorbeeld het belscript).</i>
<i>Informatie en rechten betreffende de overeenkomst voor goederenkrediet</i>	5.5	De aanbieder, of in voorkomend geval de bemiddelaar, verstrekt de consument een exemplaar van de goederenkredietovereenkomst op papier of op een andere duurzame drager en behoudt zelf ook een exemplaar. De goederenkredietovereenkomst bevat ten minste de in artikel 5.3 voorgeschreven informatie, alsmede de bepaling dat de aanbieder, of in voorkomend geval, de bemiddelaar, is gebonden aan de gedragsregels van deze Gedragscode.
<i>Informatie tijdens de looptijd van de</i>	5.6	Gedurende de looptijd van de goederenkredietovereenkomst verstrekt de aanbieder

overeenkomst voor
goederenkrediet

de consument op diens verzoek informatie over het uitstaand saldo, dan wel over de resterende looptijd met het maandbedrag van het goederenkrediet ten behoeve van de aanschaf van het randapparaat.

Toelichting

De aanbieder dient op verzoek van de consument informatie te verschaffen over het resterend saldo, dan wel over de nog resterende looptijd met vermelding van maandbedrag van het goederenkrediet. Deze informatie kan ook worden verstrekt in de online klantomgeving die de aanbieder aan de consument ter beschikking stelt.

Hoofdstuk VI – Preventie telecomschulden

Vastleggen beoordelingscriteria	6.1	Ter voorkoming van overkreditering en problematische telecomschulden, legt de aanbieder criteria vast die hij ten grondslag legt aan de beoordeling van een aanvraag van een consument voor goederenkrediet zonder rente en andere kosten ten behoeve van de aanschaf van een of meer randapparaten in combinatie aangeboden met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten en past hij deze criteria toe bij de beoordeling van een dergelijke aanvraag.
Toelichting		<i>De aanbieder zal ter voorkoming van overkreditering en problematische telecomschulden, als onderdeel van zijn credit-management, beoordelingscriteria moeten vastleggen op welke wijze hij zorgdraagt voor een verantwoorde kredietverstrekking. Credit-management bestaat uit het bepalen van de mogelijkheid dat de consument de betalingsverplichting die hij wenst aan te gaan, niet kan betalen, waardoor hij mogelijk in betalingsproblemen kan komen. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van credit scores, bepaald aan de hand van omgevingskenmerken (opleidingsniveau, salarisniveau, percentage werkzaam, gemodelleerde data als de waarde van iemands huis, de gezinssamenstelling en bijvoorbeeld het aantal auto's in een huishouden) en individueel beschikbare informatie over het betaalgedrag van de betrokken consument.</i> <i>Voor kredieten boven € 250 dient de aanbieder rekening te houden met de uitkomsten van de toetsen uit hoofde van artikelen 6.3 en 6.4 (nader uitgewerkt in artikel 6.5). De aanbieder dient zijn organisatie zo in te richten, dat deze beoordelingscriteria ook worden toegepast. Het beleid houdt ook rekening met kwetsbare groepen (zie de brief van de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 23 mei 2014 aan de Tweede Kamer, TK 24515, nr. 282).</i>
Deelname registratiestelsel	6.2	De aanbieder neemt deel aan het registratiestelsel als genoemd in artikel 3.1 onderdeel k van deze Gedragscode met de verplichting overeenkomstig de Reglementen van Stichting Preventel, op naam en adresgegevens van de betrokken consument, de volgende informatie te (doen) registreren: - de initiële omvang en einddatum van goederenkredietovereenkomsten zonder rente en andere kosten waarvan het totale kredietbedrag meer dan € 250 bedraagt, die zijn verstrekt aan consumenten voor de aanschaf van een of meer randapparaten in combinatie aangeboden met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten; en - actuele betalingsachterstanden op dergelijke goederenkredietovereenkomsten en/of op het

- abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten dat in combinatie met het goederenkrediet is afgesloten;
- c. de uitkomst van de in het registratiesysteem opgenomen inkomens- en lastentoets, indien het gevraagde goederenkrediet leidt tot een totale uit hoofde van sub a geregistreerde goederenkredietomvang van €1.000 of meer.

Toelichting

Op dit moment werken de telecomaanhouders samen in Stichting Preventel, dat een registratiesysteem beheert met actuele betalingsachterstanden van telecomschulden. Aanbieders van goederenkrediet zonder rente en andere kosten voor de aanschaf van een of meer randapparaten, in combinatie aangeboden en/of afgesloten met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten, zijn verplicht actuele achterstallige betalingen overeenkomstig de registratieregels van Stichting Preventel, te registreren in het registratiesysteem. Deze negatieve registratie blijft maximaal 5 jaar staan, tenzij de achterstallige betaling wordt ingelost, waarna deze per direct uit het registratiesysteem wordt verwijderd.

De registratieverplichting zal worden uitgebreid met registratie van verstrekte goederenkredieten (boven € 250, met omvang ten tijde van de aanvang van het goederenkrediet en einddatum) aan consumenten, zonder rente en andere kosten ten behoeve van de aanschaf van een of meer randapparaten in combinatie aangeboden met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten. Deze positieve kredietinformatie zal (ook) worden geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Bureau Krediet Registratie (BKR), zodat ook andere kredietaanbieders rekening kunnen houden met het krediet dat in de telecomsector is verstrekt.

Daarnaast zal het systeem voorzien in een toetsingsregistratie, c.q. een melding bij de toetsing wanneer in een kort tijdbestek het systeem ten minste 2 keer eerder op NAW-gegevens van de betrokken consument is geraadpleegd.

Tot slot zal het registratiesysteem worden voorzien van een inkomens- en lastentoets ter bepaling van voldoende kredietruimte in geval de totale op grond van artikel 6.2 onder a geregistreerde goederenkredietssom van de betrokken consument €1.000 is of meer.

Verplichte preventieve toetsing in registratiesysteem

6.3

Alvorens met een consument een overeenkomst voor goederenkrediet zonder rente en andere kosten voor de aanschaf van een of meer randapparaten waarvan het totale kredietbedrag meer dan € 250 bedraagt, in combinatie aangeboden met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten aan te gaan, raadpleegt de aanbieder de gegevens van de consument in het in artikel 6.2 genoemde

registratiestelsel aangaande de volgende aspecten:

- a. of in een kort tijdsbestek voorafgaand aan de aanvraag, het registratiestelsel aangaande de betrokken consument al meerdere keren door meerdere aanbieders is geraadpleegd;
- b. de omvang en looptijd (c.q. de einddatum) van de verstrekte goederenkredieten op naam van de betrokken consument;
- c. betalingsachterstanden van de betrokken consument op een of meer goederenkredietovereenkomst; en/of op een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten dat in combinatie met het goederenkrediet is afgesloten;
- d. in geval het gevraagde goederenkrediet leidt tot een totale in het registratiestelsel geregistreerde goederenkredietomvang van € 1.000 of meer, de beschikbare kredietruimte van de betrokken consument op basis van de in het registratiestelsel opgenomen inkomens- en lastentoets, zoals deze nader is uitgewerkt in bijlage 2 van deze Gedragscode.

Toelichting

Toetsing bij het registratiestelsel geeft de aanbieder informatie ter voorkoming van overkreditering en problematische telecomschulden. De onder a genoemde melding helpt fraude op te sporen en te voorkomen. Het onder b genoemde aspect geeft informatie over afgesloten goederenkredieten in de telecomsector van de betrokken consument die in acht dient te worden genomen bij de afweging of het afsluiten van een nieuwe goederenkredietovereenkomst verantwoord is. Punt c betreft informatie over achterstallige betalingen op een eerder afgesloten goederenkrediet en/of abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten die kunnen duiden op een problematische schuldenpositie. Ten slotte wordt in het registratiestelsel voorzien in een inkomens- en lastentoets ter bepaling van voldoende kredietruimte in geval de totale op grond van artikel 6.2 onder a geregistreerde goederenkredietssom van de betrokken consument € 1.000 of meer is. De inkomens- en lastentoets is nader uitgewerkt in bijlage 2 van de Gedragscode.

Opstellen risicoscore

6.4

Voor de totstandkoming van een overeenkomst voor goederenkrediet zonder rente en andere kosten voor de aanschaf van een of meer randapparaten waarvan het totale kredietbedrag meer dan € 500 bedraagt, in combinatie aangeboden met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten, bepaalt de aanbieder in het belang van de consument een risicoscore en beoordeelt hij, ter voorkoming van overkreditering en problematische telecomschulden van de consument, of het aangaan van de betrokken overeenkomst voor goederenkrediet, verantwoord is. Bij het opstellen van de risicoscore maakt de aanbieder

gebruik van de informatie over verstrekte kredieten en betalingsachterstanden uit andere landelijke registraties van kredieten en betalingsachterstanden, in combinatie met statistische gegevens over de kans dat de consument in betalingsproblemen komt.

Toelichting

Op basis van deze bepaling dient de aanbieder een risicoscore te bepalen met behulp van informatie over verstrekte kredieten en betalingsachterstanden uit het CKI, aangevuld met statistische informatie over de kans dat de consument in betalingsproblemen komt. Deze risicoscore wordt bepaald door professionele bureaus die aanvullend op de informatie uit het CKI, een inschatting maken van de kans dat betalingsachterstanden optreden. Dit kan op basis van statistische gegevens van betaalgedrag van vergelijkbare groepen in het CKI dan wel door een inschatting van inkomsten op basis van omgevingskenmerken (zoals opleidingsniveau, salarisniveau, percentage werkzaam, de waarde van het huis, de gezinssamenstelling en het aantal auto's in een huishouden). De risicoscore zal aangeven wanneer de kans dat er een betalingsachterstand zal ontstaan, aanzienlijk is, op grond waarvan het aangaan van het goederenkrediet onverantwoord is. Hiervan zal in ieder geval sprake zijn indien er in het CKI een actuele betalingsachterstand staat geregistreerd. De risicoscore dient te worden opgesteld in het belang van de consument.

Geen onverantwoorde kredietverstrekking

6.5

De aanbieder betreft de uitkomsten van de op grond van artikelen 6.3 en 6.4 ingewonnen informatie volgens de in artikel 6.1 genoemde vastgelegde criteria bij de beslissing of en op welke wijze het aangaan met de consument van een overeenkomst voor goederenkrediet zonder rente en andere kosten voor de aanschaf van een of meer randapparaten in combinatie aangeboden met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten, verantwoord is. De aanbieder gaat deze overeenkomst voor goederenkrediet niet aan indien dit, met het oog op overkreditering of het ontstaan van problematische telecomschulden van de consument, onverantwoord is.

De aanbieder gaat de goederenkredietovereenkomst waarvan het totale kredietbedrag meer dan € 250 bedraagt in elk geval niet aan indien:

- a. er op naam van de betrokken consument sprake is van een in het registratiestelsel onder artikel 6.3 onderdeel c geregistreerde achterstand;
- b. het afsluiten van het gevraagde goederenkrediet voor de betrokken consument leidt tot een totale in het registratiestelsel onder artikel 6.3 onderdeel b geregistreerde goederenkredietssom van meer dan € 500 en er op basis van artikel 6.4 sprake is van een risicoscore waarbij de kans op het ontstaan van

- een betalingsachterstand binnen 1 jaar, aanzienlijk is;
- c. het afsluiten van het gevraagde goederenkrediet voor de betrokken consument leidt tot een totale in het registratiestelsel onder artikel 6.3 onderdeel b geregistreeerde goederenkredietsom van € 1.000 of meer, tenzij uit de inkomens- en lastentoets van artikel 6.3 onderdeel e blijkt dat de consument voldoende kredietruimte heeft om het gevraagde goederenkrediet in 24 maanden af te lossen;
 - d. het afsluiten van het gevraagde goederenkrediet voor de betrokken consument leidt tot een totale in het registratiestelsel onder artikel 6.3 onderdeel b geregistreeerde goederenkredietsom van meer dan € 2.400.

Bij de onder b tot en met d genoemde situaties hoeft de aanbieder geen rekening te houden met het in het registratiestelsel onder artikel 6.3 onderdeel b geregistreeerde goederenkrediet dat binnen 3 maanden afloopt.

Toelichting

De aanbieder voert een beleid om op basis van de gegevens uit het registratiestelsel (artikel 6.3) en de risicoscore (artikel 6.4), verantwoord krediet te verstrekken.

Een actuele betalingsachterstand in het registratiestelsel betekent dat reeds sprake is van een mogelijke problematische schuld, waardoor het verstrekken van een goederenkrediet onverantwoord wordt geacht. Deze maatregel is proportioneel omdat de consument deze negatieve registratie in het registratiestelsel meteen ongedaan kan maken door het voldoen van de achterstand.

De aanbieder zal deelnemen aan het Centraal Kredietinformatiesysteem (CKI) van BKR. In geval het cumulatieve kredietmaximum in de telecomsector € 500 of meer is, zal overeenkomstig artikel 6.4 een risicoscore worden bepaald met gebruikmaking van de in het CKI geregistreeerde gegevens over verstrekte kredieten en betalingsachterstanden. Bij een risicoscore bij de laagste 20% (op een scorekaart van 10 tot 1, scores 1 en 2) wordt aangenomen dat de kans op het ontstaan van een betalingsachterstand aanzienlijk is. Indien wordt uitgegaan van een risicoscore op basis van een inschatting van inkomsten, zal de fictief berekende kredietruimte aangeven of het verlenen van het goederenkrediet al dan niet verantwoord is. Een actuele geregistreeerde betalingsachterstand in CKI zal in ieder geval leiden tot een afwijzing van de aanvraag voor het goederenkrediet.

Indien het cumulatief kredietmaximum in de telecomsector € 1.000 of meer is, zal het goederenkrediet alleen worden verstrekt als uit de inkomens- en lastentoets van het registratiestelsel blijkt dat de betrokken consument voldoende kredietruimte

		heeft om het goederenkrediet in 24 maanden af te lossen. Ter voorkoming van stapeling van goederenkredieten in de telecomsector, geldt een cumulatief kredietmaximum van € 2.400 (hetgeen bij een looptijd van 24 maanden overeenkomt met een afbetalingsverplichting van € 100 per maand). Indien de resterende looptijd van een in het registratiestelsel geregistreerd goederenkrediet nog maximaal 3 maanden is, mag de omvang van dit goederenkrediet bij de beoordeling van de kredietwaardigheid van de consument voor het sluiten van een goederenkredietovereenkomst buiten beschouwing worden gelaten. Dit komt tegemoet aan situaties waarin consumenten willen overstappen van aanbieder. Dit laat de toepassing van de andere voorwaarden van de kredietwaardigheidstoets (zoals de afwijzing van het krediet in geval van een actuele betalingsachterstand) onverlet.
Informatieplicht uitkomst kredietwaardigheidstoets	6.6	Indien de aanbieder op grond van artikel 6.5 besluit een consument geen goederenkrediet zonder rente en andere kosten voor de aanschaf van een of meer randapparaten in combinatie met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten te verstrekken, stelt hij de consument op diens verzoek kosteloos in kennis van de reden daarvan.
	Toelichting	De consument heeft het recht inzicht te krijgen in de achtergrond van gegevensverwerking die heeft geleid tot afwijzing van zijn kredietaanvraag.
Bewaren informatie van de beoordeling	6.7	De aanbieder houdt een administratie bij van alle verstrekte goederenkredieten in verband met de verplichting van artikel 6.2 onderdeel a, goederenkredieten te registreren zodra het totale verstrekte kredietbedrag aan een consument uitkomt boven € 250 en bewaart de informatie die hij ingevolge de artikelen 6.3 en 6.4 heeft ingewonnen ten minste gedurende twee jaar na de dag waarop het goederenkrediet waarop de informatie zag, is afgewikkeld.
	Toelichting	Deze bewaartermijn sluit aan bij de termijn dat vanuit privacy oogpunt dergelijke klantgegevens mogen worden bewaard, noodzakelijk voor het kunnen controleren van de naleving van de Gedragscode.
Gedragscode Transparantie Mobiel Datagebruik	6.8	Aanbieders van mobiele openbare elektronische communicatiediensten zijn aangesloten bij de Gedragscode Transparantie Mobiel Datagebruik en komt de daarin opgenomen gedragsregels na met betrekking tot het voorkomen van onverwachte extra kosten bij een abonnement voor mobiele openbare elektronische

communicatiediensten.

Toelichting

Op basis van deze bepaling dient de aanbieder de Gedragscode Transparantie Mobiel Datagebruik na te leven, voor zover hij abonnementen aanbiedt voor mobiele openbare elektronische communicatiediensten. Daarmee valt de naleving van de Gedragscode Transparantie Mobiel Datagebruik ook onder het toezicht van de in artikel 2.1 genoemde Codecommissie.

Beleid met betrekking tot problematische telecomschulden

6.9

De aanbieder voert een passend beleid om problematische telecomschulden te voorkomen en ontstane telecomschulden op te lossen. Dit beleid heeft betrekking op de volgende aspecten:

- a. Monitoring van facturen op bedragen voortkomend uit ongewoon gebruik van de openbare elektronische communicatiediensten;
- b. Betalingsregelingen bij ontstane achterstanden;
- c. De mogelijkheid de dienstverlening aan te passen waardoor verdere kosten worden voorkomen;
- d. Een gedegen coulancregeling in geval van schuldsanering;
- e. Opleiding van personeel van aanbieders en bemiddelaars;
- f. Een verbod op specifieke beloningen of provisies voor (personeel van) aanbieders en bemiddelaars voor de totstandkoming van goederenkrediet-overeenkomsten zonder rente en kosten voor de aanschaf van een randapparaat;
- g. Algemene voorlichting met betrekking tot het voorkomen van telecomschulden.

Toelichting

Om problematische telecomschulden te voorkomen, heeft de telecomsector verschillende maatregelen getroffen (zie de brief van de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 23 mei 2014 aan de Tweede Kamer, TK 24515, nr. 282). Dit betreft maatregelen die bij het aangaan van het telecomabonnement zorgen voor grip op kosten, op basis van – desgevraagd – voorafgaand advies van (winkel) medewerkers over een zo passend mogelijk abonnement, het brede aanbod van diverse soorten abonnementen (pre-paid en tussenvormen) en voorlichtingsprogramma's voor jongeren en ouders. Ook bij het afsluiten van een telecomabonnement en/of een goederenkrediet in combinatie met een telecomabonnement doen de aanbieders een aantal checks, zoals in het registratiesysteem van Stichting Preventel. Verder worden klanten diverse manieren geboden om het eigen mobiele gebruik bij te houden, zoals via apps voor het monitoren van verbruikte belminuten, sms en data, het versturen van een sms als een klant in de buurt van zijn databundellimiet komt, limieten als klanten buiten hun bundel komen en het signaleren van plotseling hoog verbruik. Wanneer een klant toch een

betalingsachterstand opbouwt, wordt er in onderling overleg gekeken naar mogelijkheden om het abonnement aan te passen en kan het gebruik van duurdere diensten (zoals sms-diensten) worden beperkt. Daarnaast bieden de aanbieders voor klanten die in betalingsproblemen zijn gekomen, verschillende oplossingen (zie bijvoorbeeld het Ethisch Manifest van de Ambitiecoalitie van Schuldeisers) en het wijzen op de mogelijkheden die gemeenten bieden bij het oplossen van problematische schulden. Verder geldt een verbod op bijzondere beloningen voor personeel of bemiddelaars voor de totstandkoming van goederenkredietovereenkomsten.

In deze Gedragscode wordt verlangd dat de aanbieders deze maatregelen nader uitwerken en voortzetten. De Codecommissie kan te zijner tijd van de aanbieders verlangen met een overzicht te komen van het gevoerde beleid om problematische schulden te voorkomen en beoordelen of dit beleid voldoende passend is.

Hoofdstuk VII – Overgangsrecht

<i>Inwerkingtreding Gedragscode</i>	7.1	Met inachtneming van artikel 7.3 treedt deze Gedragscode in werking met ingang van 1 maart 2016.
<i>Bestaande overeenkomsten voor goederenkrediet</i>	7.2	Deze Gedragscode is van toepassing op alle overeenkomsten voor goederenkrediet zonder rente en kosten voor de aanschaf van een of meer randapparaten, in combinatie aangeboden of afgesloten met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten, die op of na 1 maart 2016 zijn gesloten.
<i>Inwerkingtreding bepaalde bepalingen</i>	7.3	De bepalingen van Hoofdstukken 4, 5 en 6 treden in werking op 30 november 2016. De aanbieder en in voorkomend geval de bemiddelaar neemt maatregelen om zijn aanbod voor die tijd zoveel mogelijk in overeenstemming te brengen met deze Gedragscode, in elk geval volledig per genoemde datum ten aanzien van de volgende bepalingen: a. Artikel 4.2 onderdeel b en c, per 2016; b. Artikel 5.2 (reclame-uitingen), waarbij in plaats van de uitsplitsing van het maandbedrag (onderdeel b), mag worden volstaan met de mededeling dat de maandtermijn voor het goederenkrediet onderdeel uitmaakt van het totale maandbedrag: per 2016; c. Artikel 6.1, 6.2 onderdeel b, 6.3 onderdeel c, 6.4, , 6.6, 6.7, 6.8 en 6.9 (beleid te voorkoming van problematische telecomschulden), met uitzondering van onderdeel f: per 2016.

Toelichting

Hoofdstuk 7 bevat de overgangsregels voor de inwerkingtreding van de Gedragscode, waarbij de in artikel 7.3 genoemde gedragsregels in werking treden met inachtneming van een bepaalde overgangsperiode. Deze overgangsperiode is noodzakelijk voor de aanbieders om hun ICT-systemen aan te passen naar de nieuwe werkwijze. Verder dienen veranderingen te worden doorgevoerd in het registratiestelsel van Stichting Preventel. Met ingang van de genoemde data in onderdelen a tot en met c zijn alle aanbieders verplicht de betreffende verplichtingen volledig na te komen, waardoor een level playing field wordt gewaarborgd.

Bijlage 1: Nadere uitwerking reclame-uiting (artikel 5.2 van de Gedragscode)

1. Inleiding

- 1.1 Deze nadere uitwerking is van toepassing op reclame-uitingen als bedoeld in artikel 5.2 van de Gedragscode waarin een randapparaat op basis van een goederenkrediet zonder rente en andere kosten wordt aangeprezen in combinatie met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten.
- 1.2 Van belang is dat iedere reclame-uiting op zichzelf moet voldoen aan artikel 5.2 van de Gedragscode. Dit betekent dat wanneer een aanbieder ervoor kiest om in reclame informatie te verstrekken over een maandbedrag en/of eenmalige betaling van een randapparaat dat op basis van goederenkrediet wordt aangeboden, aan de voorschriften van artikel 5.2 moet worden voldaan. Dit geldt ook voor reclame-uitingen via de 'nieuwe' digitale media. Als aantoonbaar niet aan de reguliere voorschriften kan worden voldaan, dan dient minimaal aan de voorwaarden als bepaald in deze nadere uitwerking te worden voldaan. Indien in een reclame-uiting de verplichte informatie van artikel 5.2 ontbreekt, waar deze wel getoond had moeten worden, dan is sprake van een overtreding van de Gedragscode.

2. Begripsbepalingen:

- 2.1 Aanvullend op de begripsbepalingen in Hoofdstuk III van deze Gedragscode, worden de volgende begrippen in deze nadere uitwerking gebruikt:
 - a. Reclame voor een randapparaat op basis van goederenkrediet: een reclame-uiting, gericht op de consument, waarin informatie wordt verstrekt over een maandbedrag en/of over een eenmalige bijbetaling van een randapparaat op basis van een goederenkrediet zonder rente en andere kosten, in combinatie aangeboden met een abonnement voor openbare elektronische communicatiediensten.
 - b. Printuiting: reclame voor een randapparaat op basis van goederenkrediet in een krant, magazine, tijdschrift, affiche, flyer of poster, waaronder billboards, swanks, abri's, mupi's en dergelijke.
 - c. Toestel: vorm van randapparaat gedefinieerd in artikel 3.1 onderdeel d van deze Gedragscode. Indien het goederenkrediet een ander randapparaat dan een toestel betreft, dient de term toestel in deze nadere uitwerking te worden vervangen door de benaming van het betrokken randapparaat (bijvoorbeeld tablet).
 - d. Verplichte informatie: de informatie genoemd in artikel 5.2 onderdelen a tot en met g van de Gedragscode.

3. Printreclame

- 3.1 Voor alle printreclame geldt dat iedere uiting de verplichte informatie van artikel 5.2 onderdelen a tot en met g dient te bevatten, waarbij :
 - a. onderdelen a, b, c, e en f van artikel 5.2 van de Gedragscode dienen te worden vormgegeven op een van de volgende wijzen:
 - i. met de volgende tekst:

Per maand [totaal maandbedrag] *waarvan* [maandbedrag voor het abonnement]
abonnement en [maandbedrag voor het toestel] *toestel*
Toestel bijbetaling [bedrag eenmalige bijbetaling] *eenmalig*
Totale toestelkosten [bedrag totale toestelkosten]
Looptijd [24] *maanden*

ii. in de vorm van een van onderstaande tabellen:

Totaal	Waarvan abonnement	Waarvan toestel	Toestel	Toestelkosten	looptijd
€../mnd	€../mnd	€../mnd	€.. eenmalig	€... totaal	.. mnd

Totaal/ mnd	Waarvan abonnement/mnd	Waarvan toestel/mnd	Toestel eenmalig	Toestelkosten totaal	Looptijd in mnd
€..	€..	€..	€..	€...	..

- b. onderdeel d van artikel 5.2 van de Gedragscode (bundelinhoud als gedefinieerd in artikel 3.1 onderdeel i van de Gedragscode) dient te worden uitgedrukt in:
 MB of GB voor dataverkeer.
 Minuten (min) voor bellen/sms, of aangeduid als onbeperkt.

- c. onderdeel g van artikel 5.2 van de Gedragscode dient te worden uitgedrukt met de volgende standaardzin:

Abonnement is ook zonder toestel verkrijgbaar.

- 3.2 De grootte van de verplichte informatie is afhankelijk van het formaat uiting (breedte x hoogte). Bij papierformaat tot A5 geldt dat de informatie getoond dient te worden in vergelijkbare grootte als de overige tekst in de uiting en in ieder geval niet kleiner dan tekengrootte 7. Bij groter papierformaat gelden de volgende eisen voor tekengrootte van de verplichte informatie:

- A5 (210 x 148 mm): tekengrootte 9
- A4 (210 x 297 mm): tekengrootte 12
- A3 (420 x 297 mm): tekengrootte 16
- A2 (420 x 594 mm): tekengrootte 20
- A1 (841 x 594 mm): tekengrootte 24
- A0 (841 x 1189 mm): tekengrootte 30
- Abri/Mupi (1160 x 1710 mm): tekengrootte 50

Bij afwijkende papierformaten groter dan A4 wordt de tekengrootte van de verplichte informatie bepaald door te kijken welke papiermaat het dichtst in de buurt komt van de hierboven genoemde standaard formaten.

- 3.3 In geval op één pagina meerdere reclames voor een randapparaat op basis van goederenkrediet worden weergegeven, kan de hierboven onder artikel 3.1 onderdeel a sub ii en c genoemde informatie worden gecombineerd en op één plek op de betrokken

pagina voor al deze reclames worden geplaatst.

4. Reclame via internet en andere digitale mediakanalen

- 4.1 Bij reclame via internet en andere digitale mediakanalen dient onder andere te worden gedacht aan social media, google ads, bannering, google sponsoring en andere (mobiele) internet mediakanalen.
- 4.2 Voor reclame-uitingen voor een randapparaat op basis van goederenkrediet via internet gelden dezelfde regels als voor printreclame (artikel 3 van deze nadere uitwerking).
- 4.3 Indien aantoonbaar niet alle verplichte informatie als bedoeld in artikel 5.2 onderdelen a tot en met g van de Gedragscode kan worden opgenomen in de reclame-uiting op internet, kan worden volstaan met een verkorte weergave van de verplichte informatie, mits met één klik alle verplichte informatie beschikbaar is. In dergelijke reclame-uiting wordt in ieder geval op een van de volgende wijze de volgende informatie opgenomen:

a. in tekst:

Totaal [maandbedrag] *p/mnd*, *waarvan* [maandbedrag voor het toestel] *toestel*
 Indien van toepassing: *Toestel bijbetaling* [bedrag eenmalige bijbetaling] *eenmalig*
Toestel [bedrag totale toestelkosten]
 [24] *maanden*

De informatie dient duidelijk leesbaar en zichtbaar te zijn.

b. in de vorm van een verkorte tabel;

Totaal	Waarvan toestel	Toestel	Toestelkosten	looptijd
€../mnd	€../mnd	€.. eenmalig	€... totaal	.. mnd

Totaal/ mnd	Waarvan toestel/mnd	Toestel eenmalig	Toestelkosten totaal	Looptijd in mnd
€..	€..	€..	€...	..

- 4.4 Aanbieders dienen te kunnen aantonen waarom niet aan de voorschriften van artikel 4.2 van deze nadere uitwerking kan worden voldaan. Dit kan bijvoorbeeld aangetoond worden door een gedetailleerde beschrijving van de situatie met daarbij een schriftelijke verklaring (van bijvoorbeeld een aanbieder van digitale advertentieruimte) waaruit blijkt dat het vermelden van alle verplichte informatie niet past. Indien aan deze vereiste is voldaan mag de verkorte informatie als genoemd in artikel 4.3 van deze nadere uitwerking worden opgenomen. De verkorte informatie dient in ieder geval duidelijk leesbaar, zichtbaar en herkenbaar te zijn.

5. Televisie-, bioscoop- en internetcommercials

- 5.1 In televisie-, bioscoop- en internetcommercials dient alle verplichte informatie van artikel 5.2 onderdelen a tot en met g te worden weergegeven overeenkomstig artikel 3.1 van deze nadere uitwerking.
- 5.2 Bij een formaat van 100 cm breed en een beeldverhouding van 16:9 (de standaard breedbeeldverhouding) dient de verplichte informatie te worden getoond in tekengrootte 26. Voor kleinere beeldgrootten dient naar rato deze verhouding te worden aangehouden.
- 5.3 De verplichte informatie dient minimaal 5 seconden in beeld te zijn. Ook in tag-ons en tag-forwards dient de verplichte informatie 5 seconden getoond te worden. Indien de tag-on of tagforward korter is dan 5 seconden dient de verplichte informatie de gehele duur van de uiting in beeld te zijn.

6. Reclame via radio en mondelinge telefoonboodschap

- 6.1 In reclames via radio en mondelinge telefoonboodschap dient ten minste de informatie te worden gegeven als bepaald in artikel 4.3 van deze nadere uitwerking, waarbij de terminologie wordt gebruikt als genoemd in onderdeel a van dat artikel.

Bijlage 2

PREVENTEL INKOMENS- EN LASTENTOETS

De inkomens- en lastentoets om overkreditering te voorkomen is een concretisering van de norm om verantwoord krediet te verstrekken. De toets maakt onderdeel uit van de Gedragscode Preventie Telecomschulden die geldt voor de aanbieders die zich bij Stichting Preventel hebben aangesloten.

De toets is afgeleid van de Inkomens- en Lastentoets van Thuiswinkel.org, met dien verstande dat voor de onderdelen toeslagen op het inkomen (punt 2b hieronder) en de inkomensafhankelijke toeslag (punt 7 hieronder) in de Preventel Inkomens- en Lastentoets wordt uitgegaan van forfaits per gezinssamenstelling en een berekende waarde voor de inkomensafhankelijke toeslag, terwijl bij Thuiswinkel.org wordt uitgegaan van de Nibud normbedragen voor toeslagen en begrote uitgaven uit de Nibud voorbeeldbegrotingen voor hogere inkomensgroepen. De uitkomsten uit de Preventel Inkomens- en Lastentoets vallen binnen de uitkomsten van de Inkomens- en Lastentoets van Thuiswinkel.org. Indien de inkomens- en Lastentoets van Thuiswinkel.org (op onderdelen) zal worden aangescherpt die ook de Preventel Inkomens- en Lastentoets raken, zal de Preventel Inkomens- en Lastentoets daarop worden aangepast.

De Preventel Inkomens en Lastentoets is als volgt vormgegeven:

1. Voor en aanvraag van een goederenkrediet waarmee het totaal in het registratiestelsel van Stichting Preventel geregistreerde kredietbedrag € 1.000 of meer is, dient een inkomens- en lastentoets te worden uitgevoerd op basis van informatie over de klant die mede door de klant wordt opgegeven. Deze inkomens- en lastentoets wordt via internet afgenomen, waarbij de klant bij het opgeven van de informatie binnen 24 uur maximaal één herstelkans heeft.
2. Voor de inkomens- en lastentoets dient de kredietverstrekker de volgende informatie bij de klant op te vragen over:
 - a. Gezinssamenstelling
Drop down met de volgende opties:
 - alleenstaand
 - alleenstaand met kinderen
 - gehuwd/samenwonend
 - gehuwd/samenwonend met kinderen
 Het antwoord op deze vraag bepaalt de toepasselijke basisnorm, gebaseerd op de minimumvoorbeeldbegroting van het betrokken huishoudtype van het NIBUD.
 - b. Netto maandinkomen
Vraag: Wat is uw netto maandinkomen?
Het netto maandinkomen is het inkomen exclusief toeslagen (zoals vakantiegeld, kinderbijslag, zorgtoeslag, belastingteruggaaf, huurtoeslag) en incidentele beloningen. Het maandinkomen wordt met een forfaitaire bijtelling¹ gecorrigeerd voor vakantiegeld en andere toeslagen. Het betreft de volgende bijtellingen per huishoudtype:

¹ Bijtellingen op basis van de geldende wet- en regelgeving, voor heffingskortingen en belastingteruggaaf ziektekosten op basis van de NIBUD voorbeeldbegroting en voor vakantietoelagen, kinderbijslag, tegemoetkoming schoolkosten, zorgtoeslag en huurtoeslag op basis van forfaitaire waarden. Deze waarden worden jaarlijks herzien.

- alleenstaand € 100
- alleenstaand met kinderen € 300
- gehuwd/samenwonend € 200
- gehuwd/samenwonend met kinderen € 400

c. Maandelijkse woonlasten

Vraag: Wat zijn uw woonlasten?

Woonlasten betreft de maandelijkse betaling wegens huur of (bruto) hypotheekrente, zonder rekening te houden met huurtoeslag of belastingteruggaaf.

De klant zal bij de beantwoording van de vragen worden gewezen op de eigen verantwoordelijkheid bij een juiste opgave van gegevens en het feit dat een onjuiste opgave kan leiden tot onmiddellijke opeisbaarheid van het krediet (overeenkomstig artikel 33 aanhef en sub 6 van de Wet op het consumentenkrediet).

3. Daarnaast wordt met betrekking tot de betrokken consument het totaal geregistreerde kredietsaldo opgevraagd uit het Centraal Kredietinformatiesysteem (CKI) van het Bureau Kredietregistratie (BKR).
4. Op basis van de onder randnummers 2 en 3 genoemde informatie kan op de volgende wijze worden vastgesteld of er voldoende kredietruimte bestaat om het gevraagde goederenkrediet te kunnen dragen.
5. Als normbedrag voor uitgaven dient te worden uitgegaan van een leennorm, die is gebaseerd op de basisnorm, vermeerderd met een inkomensafhankelijke opslag.
6. De basisnorm bestaat uit de totale uitgaven volgens de minimumvoorbeeldbegroting voor het betrokken huishoudtype van het NIBUD, verminderd met de woonlasten en de vermijdbare uitgaven (de zogenaamde sterretjesposten). Dit bedrag dient te worden verhoogd met een algemene toeslag van 10%. Het betreft de volgende minimumvoorbeeldbegrotingen per huishoudtype:
 - Alleenstaand: de NIBUD minimumvoorbeeldbegroting voor een alleenstaande boven 23 jaar;
 - Alleenstaand met kinderen: de NIBUD minimumvoorbeeldbegroting voor het een-oudergezin met 2 kinderen;
 - Gehuwd/samenwonend: de NIBUD minimumvoorbeeldbegroting voor twee volwassenen;
 - Gehuwd/samenwonend met kinderen: de NIBUD minimumvoorbeeldbegroting voor twee-oudergezin met 2 kinderen.²
7. Voor het bepalen van de leennorm, wordt de basisnorm vermeerderd met een inkomensafhankelijke opslag. Deze bijtelling betreft 15% van het verschil van het inkomen (zoals dat door de consument is opgegeven, vermeerderd met een forfaitaire bijtelling voor vakantiegeld en andere toeslagen, zie randnummer 2 onder b) en de basisnorm.

² Voor 2016 gelden de volgende basisnormen: alleenstaand: € 842, twee volwassenen: € 1.395, één volwassene met kinderen: € 1.353, twee volwassenen met kinderen: € 1.790. Deze bedragen worden jaarlijks vastgesteld.

8. Om de beschikbare kredietruimte vast te stellen, geldt de volgende systematiek:

	Netto maandinkomen (zoals opgegeven door de klant)
+	bijtelling (zie randnummer 2 onder b)
-	werkelijke woonlasten (zoals opgegeven door de klant, randnummer 2 onder c)
-	leennorm (berekend volgens randnummer 7)
-	2% van de totale in CKI geregistreerde kredietsom (zie randnummer 3)
=	maandelijkse beschikbare ruimte voor krediet

9. Indien de beschikbare ruimte voor krediet per maand meer bedraagt dan € 100, mag ervan worden vanuit gegaan dat de consument op basis van de inkomens- en lastentoets het maximale goederenkrediet in de telecomsector van € 2.400 (en een fictieve looptijd van 2 jaar) kan dragen. De positieve kredietwaardigheid zal in het registratiestelsel van Stichting Preventel worden aangetekend. Indien de maandelijkse beschikbare ruimte voor krediet lager is dan € 100, mag de aanbieder een maximum krediet verstrekken van 24 keer de berekende maandelijkse beschikbare ruimte (in het registratiestelsel).
10. De door de consument onder punt 2 opgegeven gegevens en de onder punt 8 berekende uitslag worden in het registratiestelsel van Stichting Preventel ten minste gedurende 5 jaar nadat de toets is afgenomen, bewaard.