UITVOERINGSVERORDENING (EU) 2019/2243 VAN DE COMMISSIE

van XXX

tot vaststelling van een model voor de samenvatting van het contract die door aanbieders van voor het publiek beschikbare elektronischecommunicatiediensten moet worden gebruikt overeenkomstig Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad

(Voor de EER relevante tekst)

DE EUROPESE COMMISSIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie,

Gezien Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie ([1]), en met name artikel 102, lid 3,

Overwegende hetgeen volgt:

(1) Om vast te stellen wat de belangrijkste elementen zijn van de samenvatting van het contract die aanbieders van voor het publiek beschikbare elektronischecommunicatiediensten moeten verstrekken aan consumenten, micro-ondernemingen, kleine ondernemingen en non-profitorganisaties overeenkomstig artikel 102, leden 1 en 2 van Richtlijn (EU) 2018/1972, moet een model worden vastgesteld met daarin de belangrijkste elementen van de samenvatting van het contract. De samenvatting van het contract moet gemakkelijk leesbaar, begrijpelijk en vergelijkbaar zijn, met een vaste structuur en een vast format.

(2) De samenvatting van het contract, ongeacht of deze op papier of elektronisch ter beschikking wordt gesteld, moet voldoen aan de relevante bepalingen van het Unierecht tot harmonisering van de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten als bedoeld in Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad ([2]).

(3) De samenvatting van het contract moet voldoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wetgeving inzake consumentenbescherming, zoals Richtlijn 93/13/EEG van de Raad ([3]), Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad ([4]) en Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad ([5]). Hetzelfde geldt met betrekking tot de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens, zoals Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad ([6]).

(4) Om ervoor te zorgen dat de samenvatting van het contract gemakkelijk leest, mag deze niet langer zijn dan het equivalent van één enkelzijdige A4-pagina in een gemakkelijk leesbaar lettertype, tenzij naar behoren wordt gemotiveerd waarom dit niet kan. Voor dienstenbundels mag de samenvatting niet langer zijn dan drie enkelzijdige A4-pagina's in een gemakkelijk leesbaar lettertype. Een langere samenvatting zou bijvoorbeeld gerechtvaardigd kunnen zijn om redenen van toegankelijkheid voor consumenten met een beperking. Om ervoor te zorgen dat de aanbiedingen van elektronischecommunicatiediensten met elkaar kunnen worden vergeleken, moet de lay-out van de samenvatting van het contract onder meer bestaan uit duidelijk van elkaar te onderscheiden rubrieken waarin de verschillende elementen worden gegroepeerd. Om ervoor te zorgen dat consumenten de belangrijke informatie gemakkelijker vinden en begrijpen, moeten de relevante elementen van elke rubriek worden beschreven in korte zinnen. Er moet voldoende ruimte worden gelaten tussen de tekst en de randen van het blad zodat de samenvatting van het contract goed kan worden gelezen en afgedrukt.

([1]) PB L 312 van 17.12.2018, blz. 36.

([2]) Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten (PB L 151 van 7.6.2019, blz. 70).

([3]) Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (PB L 95 van 21.4.1993, blz. 29).

([4]) Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van Richtlijn 84/450/EEG van de Raad, Richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad en van Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad (PB L 149 van 11.6.2005, blz. 22).

([5]) Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (PB L 304 van 22.11.2011, blz. 64).

([6]) Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 1).

(5) Verschillende factoren dragen bij aan de leesbaarheid van een lettertype, zoals kijkafstand, letterhoogte en de vraag of de tekst in elektronisch formaat al dan niet gemakkelijk kan worden vergroot. Er wordt van uitgegaan dat veel consumenten een tekst gemakkelijk van nabij kunnen lezen als deze is opgesteld in minimaal lettergrootte 10. De titels moeten ook duidelijk van de rest van de tekst kunnen worden onderscheiden, bijvoorbeeld door een grotere lettergrootte. Gangbare sans-serif-lettertypes kunnen worden gebruikt voor een betere leesbaarheid. Voor een goede leesbaarheid moeten de tekst en de achtergrond, in overeenstemming met de modernste praktijken, ook voldoende contrasteren, met name wanneer kleuren worden gebruikt.

(6) Hoewel voor de samenvatting van het contract normaal minstens lettergrootte 10 moet worden gebruikt, zou het voor elektronische apparaten of kanalen die worden gebruikt voor de verkoop van elektronischecommunicatiediensten, zoals prepaiddiensten die vooral in de detailhandel worden verkocht, nodig kunnen zijn dat de samenvatting van het contract wordt verkleind wanneer dat gerechtvaardigd is, bijvoorbeeld om op de verpakking of het apparaat te passen. Prepaiddiensten worden soms aangeboden in verpakkingen die dermate klein zijn dat lettergrootte 10 niet werkbaar is.

(7) De vereiste informatie moet in de samenvatting zelf worden gegeven en niet door te verwijzen naar andere informatiebronnen, tenzij daar in de instructies voor het opstellen van de samenvatting uitdrukkelijk in wordt voorzien. Beeldmateriaal, zoals symbolen, pictogrammen en grafische elementen, en hyperlinks of pop-ups mogen geen negatieve invloed hebben op de leesbaarheid en mogen niet opdringerig worden gebruikt zodat ze de consument niet afleiden van de inhoud van de samenvatting. In de samenvatting van het contract moet de nadruk worden gelegd op de belangrijkste informatie die de consument nodig heeft om aanbiedingen met elkaar te vergelijken en met kennis van zaken te kiezen.

(8) Gespecialiseerde taal, technisch jargon en acroniemen moeten worden vermeden.

(9) Voor de consument is het erg belangrijk dat de diensten op een gestandaardiseerde manier worden beschreven. De in de samenvatting van het contract opgenomen diensten en, in voorkomend geval, de volumes per factureringsperiode, moeten worden gespecificeerd. De volumes moeten betrekking hebben op de hoeveelheid oproepen, berichten en data die in de dienst zijn opgenomen, en, indien van toepassing, op het door de aanbieder toegepaste beleid inzake redelijk gebruik van roaming. De oproepen worden gemeten in minuten of seconden overeenkomstig de precontractuele informatie van de aanbieder, de berichten worden gemeten in aantal, en data worden gemeten per megabyte of gigabyte, indien van toepassing.

(10) In de samenvatting van het contract moet staan hoe de consumenten contact kunnen opnemen met hun aanbieder, met name in geval van klachten. Relevante contactgegevens kunnen naast een e-mailadres of telefoonnummer ook webformulieren of andere soorten direct contact zijn.

(11) De elektronischecommunicatiediensten moeten duidelijk worden beschreven en hun belangrijkste kenmerken moeten worden vermeld. Waar passend moet het type apparatuur worden beschreven.

(12) Overeenkomstig artikel 4, lid 1, onder d), van Verordening (EU) 2015/2120 van het Europees Parlement en de Raad ([7]) moet in een contract dat internettoegangsdiensten omvat, een duidelijke en begrijpelijke uitleg worden gegeven over de minimale, de normaal beschikbare, de maximale en de geadverteerde download- en uploadsnelheid in geval van vaste netwerken, dan wel de geraamde maximale en geadverteerde download- en uploadsnelheid in geval van mobiele netwerken. Bij artikel 102, lid 3, onder f), van Richtlijn (EU) 2018/1972 is bepaald dat een samenvatting van deze informatie moet worden opgenomen in de samenvatting van het contract. De samenvatting van het contract moet voor vaste netwerken de minimale, normaal beschikbare en maximale download- en uploadsnelheid van de internettoegangsdiensten omvatten, en voor mobiele netwerken de geschatte maximale download- en uploadsnelheid van de internettoegangsdiensten.

([7]) Verordening (EU) 2015/2120 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 tot vaststelling van maatregelen betreffende open-internettoegang en retailtarieven voor gereguleerde communicaties binnen de EU en tot wijziging van Richtlijn 2002/22/EG inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken en –diensten en Verordening (EU) nr. 531/2012 betreffende roaming op openbare mobielecommunicatienetwerken binnen de Unie (PB L 310 van 26.11.2015, blz. 1).

(13) Overeenkomstig artikel 4, lid 1, onder e), van Verordening (EU) 2015/2120 moet in een contract dat internettoegangsdiensten omvat, een duidelijke en begrijpelijke uitleg worden opgenomen over de rechtsmiddelen die de consument overeenkomstig het nationale recht ter beschikking staan indien er een discrepantie is tussen de werkelijke prestaties van de internettoegang en de in het contract aangegeven prestaties. Bij artikel 102, lid 3, onder f), van Richtlijn (EU) 2018/1972 is bepaald dat een samenvatting van deze uitleg moet worden opgenomen in de samenvatting van het contract. In de samenvatting van het contract moet worden samengevat over welke rechtsmiddelen de consument overeenkomstig het nationale recht beschikt indien er met betrekking tot snelheid of andere parameters inzake de kwaliteit van de dienstverlening een discrepantie is tussen de werkelijke prestaties van de internettoegang en de in het contract aangegeven prestaties.

(14) De vermelde prijs moet betrekking hebben op de toepasselijke activeringsprijs, terugkerende en verbruiksgerelateerde kosten, zoals de prijs per factureringsperiode en per maand (zodat kan worden vergeleken), eventuele kortingen en, indien van toepassing, de prijs van de apparatuur. Indien een korting geldt, moet dit duidelijk worden aangegeven, met vermelding van de periode waarvoor deze geldt én de volledige prijs zonder korting. De informatie over tarieven die niet in de terugkerende prijs zijn opgenomen, kan omvangrijk is en het volstaat om in de samenvatting te vermelden dat deze informatie afzonderlijk beschikbaar is als onderdeel van de volledige precontractuele informatie, bijvoorbeeld in elektronisch formaat.

(15) De informatie over de voorwaarden voor de beëindiging van het contract in de rubriek "Looptijd, verlenging en beëindiging" moet betrekking hebben op de beëindiging van het contract, ook voor gebundelde aanbiedingen, aan het einde van de looptijd van het contract of bij vroegtijdige beëindiging, indien van toepassing krachtens het Unierecht en het nationale recht, met onder meer informatie over toeslagen bij vroegtijdige beëindiging en informatie over de ontgrendeling van de eindapparatuur.

(16) Indien de informatie over verschillende producten en diensten voor eindgebruikers met een beperking omvangrijk en variabel is, mag in de samenvatting van het contract worden vermeld dat deze gedetailleerde informatie afzonderlijk beschikbaar is, bijvoorbeeld in elektronische formaat.

(17) In de facultatieve rubriek met andere relevante informatie kunnen aanbieders aanvullende informatie opnemen die overeenkomstig het Unierecht of het nationale recht moet worden gegeven voordat een consument door een contract of een daarmee overeenstemmend aanbod is gebonden. Dit is bijvoorbeeld informatie over overstappen, beveiliging, verwerking van persoonsgegevens, energieverbruik of veroorzaakte CO_2-emissie. Indien de lidstaten gebruikmaken van hun vrijheid om in het nationale recht bepalingen te handhaven of in te voeren met betrekking tot aspecten die niet onder artikel 102 van Richtlijn (EU) 2018/1972 vallen, moet de desbetreffende informatie door de aanbieders worden opgenomen in deze facultatieve rubriek.

(18) Overeenkomstig artikel 123 van Richtlijn (EU) 2018/1972 moet de Commissie de toepassing van deze uitvoeringsverordening op gezette tijden evalueren als onderdeel van het verslag over de toepassing van titel III van deel III van die richtlijn.

(19) Het Orgaan van Europese regelgevende instanties voor elektronische communicatie is geraadpleegd.

(20) De maatregelen van deze verordening zijn in overeenstemming met het advies van het Comité voor communicatie,

HEEFT DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

Artikel 1

Model voor de samenvatting van het contract

Aanbieders van andere voor het publiek beschikbare elektronischecommunicatiediensten dan transmissiediensten voor het verlenen van intermachinale diensten verstrekken de samenvatting van het contract aan de hand van het model in deel A van de bijlage, opgesteld volgens de instructies in deel B van de bijlage.

Artikel 2

Weergave van de inhoud

1. De afgedrukte samenvatting van het contract is niet langer dan het equivalent van één enkelzijdige A4-pagina, tenzij naar behoren wordt gemotiveerd waarom dit niet kan. Wanneer diensten of diensten en eindapparatuur die ten minste een internettoegangsdienst of een voor het publiek beschikbare nummergebaseerde interpersoonlijke communicatiedienst omvatten, in één contract worden gebundeld, is de afgedrukte samenvatting van het contract niet langer dan het equivalent van drie enkelzijdige A4-pagina's, tenzij naar behoren wordt gemotiveerd waarom dit niet kan.

2. De informatie in de samenvatting van het contract wordt in staand formaat weergegeven in de volgorde van de rubrieken in de bijlage. Het gebruikte lettertype is gemakkelijk leesbaar. Er wordt minstens lettergrootte 10 gebruikt. In naar behoren gemotiveerde omstandigheden kan de lettergrootte worden verkleind; in dergelijke gevallen moet de mogelijkheid worden geboden om de samenvatting van het contract te vergroten met elektronische middelen, of op verzoek de samenvatting van het contract in minstens lettergrootte 10 te ontvangen.

3. De inhoud van de samenvatting van het contract is goed leesbaar met voldoende contrast tussen tekst en achtergrond, met name wanneer kleuren worden gebruikt. Beeldmateriaal mag de tekst niet overlappen.

4. De samenvatting van het contract wordt opgesteld in voor de consument gemakkelijk leesbare en begrijpelijke bewoordingen. In de samenvatting van het contract wordt de nadruk gelegd op de belangrijkste informatie die de consument nodig heeft om aanbiedingen met elkaar te vergelijken en met kennis van zaken te kiezen.

5. De titels zijn duidelijk te onderscheiden van de tekst.

Artikel 3

Inwerkingtreding en toepassing

Deze verordening treedt in werking op de twintigste dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

Zij is van toepassing met ingang van 21 december 2020.

Deze verordening is verbindend in al haar onderdelen en is rechtstreeks toepasselijk in elke lidstaat.

Gedaan te Brussel,

Voor de Commissie
De voorzitter
Ursula VON DER LEYEN

BIJLAGE

MODEL VOOR DE SAMENVATTING VAN EEN CONTRACT

DEEL A – Model

[Naam van de dienst]

[Aanbieder/logo van de aanbieder]

[Contactgegevens]

Samenvatting van het contract

- In deze samenvatting van het contract staan de belangrijkste elementen van de aangeboden dienst, zoals vereist volgens het EU-recht ([1]).
- Dit maakt het gemakkelijker om diensten met elkaar te vergelijken.
- Volledige informatie over de dienst is terug te vinden in andere documenten.

Dienst*en en apparatuur*

[…]

Snelheden van de internetdienst en rechtsmiddelen

[…]

Prijs

[…]

Looptijd, verlenging en beëindiging

[…]

Kenmerken voor eindgebruikers met een beperking

[…]

Andere relevante informatie

[…]

([1]) Artikel 102, lid 3, van Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie (PB L 321 van 17.12.2018, blz. 36).

Deel B – Instructies voor het invullen van het model voor de samenvatting van een contract

De naam van de dienst of de merknaam van de aangeboden elektronischecommunicatiedienst(en) moet net boven de titel "Samenvatting van het contract" staan. Meteen na de naam van de elektronischecommunicatiedienst(en) staat de naam van de aanbieder. De aanbieder kan zijn logo rechts van de titel "Samenvatting van het contract" plaatsen. De drie inleidende zinnen vormen een integrerend deel van de samenvatting van het contract en worden niet gewijzigd.

De naam, het adres en de directe contactgegevens van de aanbieder en, indien verschillend, de directe contactgegevens voor een klacht, worden onder de naam van de aanbieder vermeld. De samenvatting van het contract wordt gedateerd.

Indien het contract geen betrekking heeft op de levering van eindapparatuur, wordt de verwijzing naar apparatuur in de rubriek "Diensten en apparatuur" verwijderd of wordt er aangegeven dat deze niet van toepassing is. Indien het contract geen internettoegangsdienst omvat, worden de rubriek "Snelheden van de internetdienst en rechtsmiddelen" verwijderd of wordt er aangegeven dat deze niet van toepassing is. Indien geen andere informatie wordt verstrekt, wordt de rubriek "Andere relevante informatie" verwijderd of wordt er aangegeven dat deze niet van toepassing is.

In deel A wordt een cursief lettertype gebruikt wanneer de rubriek in kwestie en daarin te verstrekken informatie niet in alle omstandigheden verplicht zijn. De vierkante haken die in deel A worden gebruikt, worden vervangen door de vereiste informatie.

Rubriek "Diensten en apparatuur"

> Hierin worden de voornaamste kenmerken van de elektronischecommunicatiedienst(en) beschreven, zoals vaste spraaktelefonie, mobiele spraaktelefonie, mobiele internettoegang, vaste internettoegang, tv-transmissiedienst of nummeronafhankelijke persoonlijke communicatiediensten. Voor bundels overeenkomstig artikel 107 van Richtlijn (EU) 2018/1972 worden voor zover van toepassing ook het type eindapparatuur en de diensten, zoals tv-pakketten, video-op-verzoekdiensten of andere mediadiensten, beschreven. In het geval van tv-transmissiediensten en bundels waarin dergelijke diensten zijn inbegrepen, kunnen de soorten aangeboden tv-pakketten worden beschreven indien het niet mogelijk is om alle zenders in het pakket op te sommen. Bij bundels worden de diensten opgesomd in de volgorde die in deze paragraaf wordt gebruikt. De beschrijving omvat, indien van toepassing, het volume of de hoeveelheid oproepen, berichten, data en het door de aanbieder toegepaste beleid inzake redelijk gebruik van roaming.

Rubriek "Snelheden van de internetdienst en rechtsmiddelen"

> Indien de dienst internettoegang omvat, wordt een samenvatting van de informatie gegeven zoals vereist op grond van artikel 4, lid 1, onder d) en e), van Verordening (EU) 2015/2120. In het geval van een dienst voor vaste internettoegang worden de minimale, normaal beschikbare en maximale download- en uploadsnelheid vermeld, en in het geval van een dienst voor mobiele internettoegang de geschatte maximale download- en uploadsnelheid. Er wordt samengevat over welke rechtsmiddelen de consument op grond van het nationale recht beschikt indien er met betrekking tot snelheid of andere parameters inzake de kwaliteit van de dienstverlening een voortdurende of regelmatig voorkomende discrepantie is tussen de werkelijke prestaties van de internettoegangsdienst en de in het contract vermelde prestaties.

Rubriek "Prijs"

> Indien de elektronischecommunicatiedienst wordt verleend tegen een directe geldelijke betaling, omvat deze rubriek de prijzen voor het activeren van de dienst, alsook terugkerende of verbruiksgerelateerde kosten.
>
> Voor abonnementscontracten omvat de rubriek de terugkerende prijs, inclusief belastingen, per factureringsperiode en, indien de factureringsperiode anders is dan maandelijks, ook per maand. Eventuele aanvullende vaste prijzen voor het activeren van de dienst en, in voorkomend geval, de prijs van de apparatuur moeten worden vermeld, evenals eventuele in de tijd beperkte kortingen, indien van toepassing.
>
> In voorkomend geval worden in de samenvatting van het contract verbruiksgerelateerde kosten vermeld die gelden zodra de in de terugkerende prijs begrepen volumes worden overschreden. In voorkomend geval wordt vermeld dat informatie over de tarieven van aanvullende diensten die niet in het terugkerende tarief zijn opgenomen, afzonderlijk beschikbaar is.
>
> Indien de dienst wordt verleend zonder directe geldelijke betaling, maar er als prestatievoorwaarde voor de gebruikers bepaalde verplichtingen gelden, dan wordt dit vermeld.

Rubriek “Looptijd, verlenging en beëindiging”

De informatie over de duur van het contract in maanden en de belangrijkste voorwaarden voor verlenging, voor beëindiging als gevolg van het verstrijken van de looptijd van het contract en voor vroegtijdige beëindiging worden in voorkomend geval in de samenvatting van het contract vermeld. Vergoedingen die bij vroegtijdige beëindiging verschuldigd zijn, en informatie over het ontgrendelen van de eindapparatuur, worden eveneens vermeld. Deze informatie doet geen afbreuk aan andere gronden voor beëindiging die zijn verleend door het Unierecht of nationaal recht, bijvoorbeeld door een gebrek aan conformiteit met het contract.

Rubriek “Kenmerken voor eindgebruikers met een beperking”

Deze rubriek bevat informatie over de belangrijkste producten en diensten voor eindgebruikers met een beperking. Dit moet op zijn minst betrekking hebben op, indien beschikbaar, realtimetekst, totaleconversatiediensten, diensten die spraak omzetten in tekst (“text relay”), toegankelijke noodhulpcommunicatie, gespecialiseerde apparatuur, speciale tarieven en toegankelijke informatie. Waar nodig kan worden vermeld dat details afzonderlijk beschikbaar worden gesteld.

Rubriek “Andere relevante informatie”

Aanbieders kunnen in deze rubriek alle aanvullende informatie verstrekken die overeenkomstig het Unierecht of het nationale recht moet worden gegeven voordat een consument door een contract of een daarmee overeenstemmend aanbod is gebonden.