

0 BD



Aan de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie
Zijne excellentie de heer mr. F. Teeven
Postbus 20301
2500 EH DEN HAAG

Amsterdam, 27 februari 2014

Ref: MM

Betreeft: Evaluatie wet mbt stilzwijgende verlenging en opzegtermijn bij lidmaatschappen,
abonnementen en overige overeenkomsten (Wet 'Van Dam')

Hooggeachte heer Teeven,

Ruim twee jaar geleden (1 december 2011) werd de wet met betrekking tot stilzwijgende verlenging en opzegtermijn bij lidmaatschappen, abonnementen en overige overeenkomsten van kracht. Op grond van Motie nr. 15 van de Tweede Kamerleden Van der Ham/Vos moest twee jaar na inwerkingtreding een evaluatie plaatsvinden van de effecten van de wet voor tijdschriften en dagbladen. De indieners van de motie constateerden destijds dat de wet onzekerheden teweeg zou kunnen brengen bij uitgeverijen, met het oog op hun langetermijnplanning. Vanuit uw departement kwam het verzoek bij het Nederlands Uitgeversverbond (NUV) om verslag te doen van de ervaringen van de leden met deze wet. Het NUV vertegenwoordigt 90% van de Nederlandse uitgeefsector*.

Om een goed antwoord te kunnen geven op de vraag welke consequenties deze wet heeft gehad op uitgeverijen van kranten en tijdschriften heeft het NUV de Werkgroep abonnementen, bestaande uit juristen, marketeers en klantenservicespecialisten, in november 2013 bijeen gebracht voor een rondetafelbijeenkomst. Deze werkgroep was grotendeels ook betrokken bij het dossier toen de wet nog in wording was.

Hoewel het lastig is deze wet los te zien van de economische omstandigheden heeft deze werkgroep geconcludeerd dat uitgeverijen van kranten en tijdschriften zich tijdig en goed hebben weten aan te passen aan de betrokken wetswijzigingen. Deze hebben niet tot aantoonbare onevenredige schade geleid, althans ze hebben voor die uitgeverijen minder schadelijk uitpakket gevreesd. De wet kan daarom in de huidige vorm blijven bestaan.

Een uitgebreide toelichting vindt u in de bijlage.

Hopende u met dit rapport van dienst te zijn geweest.

Hoogachtend,

Geert Noorman
Directeur

*** Over het NUV**

Het NUV is de brancheorganisatie van uitgevers in Nederland en behartigt de collectieve belangen van uitgevers van literatuur, entertainment & lifestyle, nieuws en informatieproducten voor onderwijs, vak- en wetenschap (boeken, kranten, tijdschriften, radio, televisie en digitale domeinen). De bij het NUV aangesloten uitgevers vertegenwoordigen gezamenlijk meer dan 90 procent van de Nederlandse uitgeefbranche.

09:07

Naast de branchevereniging bestaat de Werkgeversvereniging Uitgeverijbedrijf (WU). In deze werkgeversvereniging zijn alle cao-gerelateerde activiteiten ondergebracht. Leden van het NUV zijn zowel lid van het overkoepelende NUV als van een of meer van de volgende zelfstandige groepsverenigingen:

04

- Groep Algemene Uitgevers (GAU)
- Groep Educatieve Uitgeverijen (GEU)
- NDP Nieuwsmedia
- Groep Publiekstijdschriften (GPT)
- Media voor Vak en Wetenschap (MVW)

[Ledenlijst NDP Nieuwsmedia](#)

[Ledenlijst Groep Publiekstijdschriften](#)

Bijlage:**Samenvatting**

Hoewel het lastig is deze wet los te zien van de economische omstandigheden lijkt de wet, vooral vanwege de uitzonderingspositie voor abonnementen op kranten en tijdschriften, minder schadelijk te hebben uitgepakt dan de meeste uitgeverijen van kranten en tijdschriften verwachtten en vreesden. Wel was er –mogelijk vanwege de media aandacht- een korte opzeg golf maar die stabiliseerde relatief snel weer. Dat de consequenties van de wet minder nadelig waren dan verwacht schrijft de werkgroep vooral toe aan de gunstige uitzonderingspositie voor kranten en tijdschriften in de wet. Een deel van de nieuwe bepalingen werd bovendien sinds 2007 al nageleefd door NUV leden vanwege een bindende gedragscode, waarin ongeveer hetzelfde geregeld werd (die code is nu nog altijd van toepassing). In de praktijk blijken opzeggende abonnees wél precies te willen weten wanneer hun abonnement eindigt, maar streven zij vaak helemaal niet naar een zo spoedig mogelijke beëindiging. De veronderstelling van tv programma Kassa! dat consumenten massaal ‘vast zitten’ aan abonnementen die zij helemaal niet willen, louter omdat het opzeggen niet lukt, is hiermee weerlegd. Opvallend vaak blijken abonnees bereid om gedurende een reeds vooruitbetaalde periode nog abonnee te blijven, zolang zij maar de zekerheid krijgen dat het abonnement daarna echt eindigt. Soms kiest de abonnee voor de resterende duur voor een alternatief dat zo goed bevalt dat de klantrelatie alsnog in stand blijft.

Wettelijk is het weliswaar toegestaan eventuele kortingen vanwege vooruitbetaling over een langere periode te verrekenen met het te restitueren bedrag, maar in werkelijkheid gebeurt dit niet of nauwelijks. De opzeggende abonnee behoudt dan dus zijn financiële voordeel van vooruitbetalen. De wetgever heeft de juiste keuze gemaakt met het vereenvoudigen van de opzegging van een stilzwijgend voortgezet abonnement (dwz: andere eisen aan het moment en vorm van opzeggen, beperking van de verlengingstermijn) in plaats van een kostbare en administratief belastende notificatieplicht. Niet alleen uit bedrijfsbelang, maar ook vanuit de consument gezien, die dan niet opeens zonder zijn vertrouwde en gewaardeerde (dag)blad zit als hij een notificatie over het hoofd heeft gezien. Uitgeverijen van kranten en tijdschriften hebben zich tijdig en goed weten aan te passen aan de wijzingen en de wet heeft geen aantoonbare onevenredige schade aangericht. De wet kan wat het NUV betreft daarom in de huidige vorm blijven bestaan.

1. De wet is voor de NUV leden over het algemeen acceptabel en werkbaar. De wet lijkt minder schadelijk te hebben uitgepakt voor uitgevers van kranten en tijdschriften dan gevreesd. De belangrijkste reden hiervoor is volgens de leden de gunstige uitzonderingspositie voor abonnementen op kranten en tijdschriften die in de wet zijn opgenomen, waardoor onder andere stilzwijgend verlengen met maximaal drie maanden nog is toegestaan. Bovendien handelden de NUV leden bij invoering van de wet al enige tijd conform een groot deel van die wet, want al in 2007 werd een gedragscode ingevoerd waarin ongeveer hetzelfde was geregeld als een aantal van de nieuwe bepalingen. De gedragscode is nu nog altijd van kracht, waardoor NUV leden soms zelfs coulanter handelen dan de wet voorschrijft (bijvoorbeeld opzeggingen per e-mail, telefoon en post accepteren, ongeacht hoe het abonnement ooit is aangegaan). De opzegtermijn van maximaal drie maanden voor ‘laagfrequente’ bladen wordt in de praktijk regelmatig vrijwillig teruggebracht naar slechts één maand

2. Het is ondoenlijk om invoering van deze wet te isoleren van overige buitengewoon zware omstandigheden in de markt en economie en het is dan ook nauwelijks te beoordelen welke invloed onderhavige wet precies heeft gehad
3. De wet heeft helaas niet geleid tot het voorspelde substantiële aantallen nieuwe abonnees. Die voorspelling was gebaseerd op de gedachte dat consumenten eerder verleid zouden worden een abonnement te nemen als zij weten dat er geen onbewuste, maar langdurige, verplichting achteraan kan komen
4. Evenmin is er echter sprake geweest van enorme opzeggolven. Weliswaar kwamen er kort na de invoering wel veel extra opzeggingen (mogelijk vanwege de media aandacht rondom de nieuwe regels) binnen bij uitgeverijen, maar na die eerste periode stabiliseerde het aantal opzeggingen ook weer tamelijk snel
5. Abonnees blijken vooral veel behoefte te hebben aan duidelijkheid over het moment waarop hun abonnement precies eindigt (dit was al geregeld in de -door NUV leden verplicht na te leven- gedragscode). Abonnees blijken in werkelijkheid lang niet altijd uit te zijn op een zo snel mogelijke beëindiging van hun abonnement: soms werd een abonnement conform de nieuwe regels heel snel beëindigd, maar was dat in de ogen van de abonnee zelfs sneller dan wenselijk. De veronderstelling van de indiener(s) dat veel consumenten massaal 'vast zitten' aan abonnementen die zij helemaal niet willen lijkt hiermee gelogenstraft. Wanneer de opzegging een bezuinigingsmaatregel van de consument is, ligt dit vermoedelijk wel anders; dan ligt het voor de hand dat een snelle beëindiging wenselijk is voor de abonnee.
6. Abonnees blijken in geval van vooruitbetaling van hun abonnement vaak van harte bereid nog abonnee te blijven over de reeds betaalde periode. Soms kiest de abonnee in de resterende duur van de betaalde periode voor een ander (dag)blad en komt het zelfs tot voortzetting van de klantrelatie met de uitgeverij. Wordt een abonnement beëindigd nog voordat de betaalde periode is verstreken, dan wordt het resterende abonnementsgeld terugbetaald.

In geval van korting bij vooruitbetaling wordt die bij beëindiging van het abonnement, voordat een betaalde periode is verstreken, in de praktijk nauwelijks verrekend met het terug te betalen abonnementsgeld.
7. De nieuwe wettelijke bepalingen dat een consument niet mag worden verplicht zijn opzegging op een bepaald moment/in een bepaalde periode in te dienen of dat hij niet mag worden gedwongen daarbij bepaalde vormvoorschriften in acht te nemen (bijvoorbeeld uitsluitend opzeggen middels een aangetekend schrijven) lijkt in de praktijk meer tegemoet te komen aan de wensen van de consument dan de beperking van stilzwijgende verlenging op zichzelf. Vaker dan vroeger komt het nu ook voor dat abonnees meteen bij het aangaan van hun abonnement alweer opzeggen. Dit geldt echter met name voor de groep abonnees die vooral is gefocust op het welkomstcadeautje; die groep was ook onder de oude wetgeving al zeer bekend met de opzegregels en wordt nu helemaal niet meer belemmerd door vormvoorschriften.

8. Uitgevers zijn de waardering voor de loyaliteit van abonnees meer inzichtelijk gaan maken; kortdurende abonnementen zijn vaak aanzienlijk duurder, maar binden de abonnee slechts beperkt, bij langduriger (vooral langer dan één jaar) abonnementen wordt de loyaliteit van de abonnee beloond met hogere kortingen en aantrekkelijkere welkomstcadeaus. Loyaliteit in ruil voor korting vinden consumenten vaak aantrekkelijker dan snel een abonnement kunnen beëindigen. Zij kiezen een blad natuurlijk ook niet om er zo snel mogelijk weer vanaf te kunnen.

9. De beslissing van de wetgever om stilzwijgend voortzetten van abonnementen aanzienlijk te beperken (maar onder strenge voorwaarden wel toe te blijven staan) maar geen schriftelijke notificatie in te voeren is volgens de leden van het NUV de juiste geweest; notificatie was te kostbaar en administratief te belastend geweest en bovendien minder klantvriendelijk omdat bij al dan niet bewust over het hoofd zien of negeren van zo'n bericht het vertrouwde (dag)blad opeens niet meer op de mat valt. Een groot verschil met een abonnement op bijvoorbeeld de sportschool is overigens dat de sportschool de consument niet periodiek herinnert aan het abonnement en de abonnee ook geen dienst geleverd krijgt als hij niet naar de sportschool gaat, terwijl kranten en tijdschriften dagelijks, wekelijks of maandelijks de abonnee bij het op de mat ploffen herinneren aan het lopende abonnement. Ongelezen bladen kan de consument ook altijd nog weggeven aan burens, familie of vrienden; die bladen zijn niet waardeloos geworden omdat de abonnee ze zelf niet (meer) leest.

10. De wet heeft geleid tot regelmatig contact met abonnees, waardoor meer kansen voor uitgeverijen zijn ontstaan voor cross- en upselling. De gesprekken met abonnees zijn prettiger van toon geworden omdat uitgeverijen -dankzij de gedragscode- coulanter optreden dan de wet verlangt en abonnees verwachten: opzeggingen bij NUV leden zijn vormvrij, waar de wet voor de wijze van opzeggen een koppeling legt tussen de manier waarop het abonnement (misschien wel jaren geleden) is aangegaan. Uitgeverijen doen dit om de potentieel vertrekkende abonnee met een warm gevoel te laten gaan en zo de kans op terugkeer te vergroten. Behoud van bestaande abonnees is tenminste net zo arbeidsintensief geworden als werven van nieuwe abonnees.

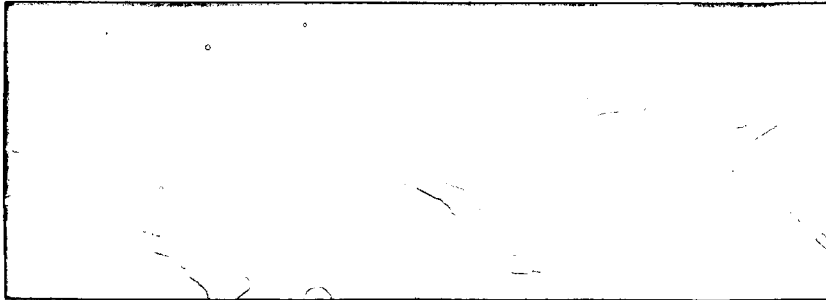
Nederlands
uitgeversverbond

Postbus 12040 1100 AA Amsterdam Z.O.

Port Betaald
Port Payé
Pays-Bas



09/03/2014 09:07:018



Gezien scankamer
V&J

28 FEB. 2014

FMHaglanden

28 FEB. 2014

Ontvangen

ADSF 2500EH301