



# Besluiten overstappen telecom

FIST taskforce overstappen

Datum: 22 oktober 2021  
Versie: 1.0



## Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
1.1	Doelstelling .....	3
1.2	Versiebeheer .....	3
1.3	Begrippen .....	3
2	Algemene Uitgangspunten .....	4
2.1	Doelstelling besluiten .....	4
2.2	Doelstelling en scope overstapservice .....	4
2.3	Voldoen aan wettelijke bepalingen .....	5
2.4	Coulance richting abonnee.....	5
2.5	De ontvangende aanbieder leidt de overstap .....	5
2.6	Granulariteit overstapservice .....	5
2.7	Financiële consequenties bij een overstap voor einde contractdatum.....	6
2.8	Instemming abonnee.....	6
2.9	Klanttevredenheidsonderzoek .....	6
3	Procesafspraken .....	7
3.1	Inlegtermijn overstapverzoek.....	7
3.2	Bepaling van First Possible Date .....	7
3.3	Uitvoer van de overstap .....	7
3.4	Annulering van de overstap.....	7
3.5	Doorlooptijden overstapservice .....	8
3.6	Identificatie van de abonnee .....	8
3.7	Rapportage .....	8
4	Communicatieafspraken .....	9
4.1	Mijn omgeving.....	9
4.2	Gezamenlijke website overstappen.....	9
4.3	Publieke website overstappen .....	9
4.4	Publieke website opzeggen .....	10
4.5	Informatievoorziening ondersteuning overstapservice zakelijke markt .....	10
4.6	Schriftelijke bevestiging van de opzegging .....	10
4.7	Afspraak i.v.m. tegengaan bovenmatige winback .....	12
5	Specifieke onderwerpen.....	13
5.1	E-mail toegang na een overstap .....	13
	Appendix A: Processchema overstappen .....	15
	Appendix B: Use cases.....	16



## 1 Inleiding

### 1.1 Doelstelling

Aanbieders van internettoegangsdiensten en bundels op de consumenten en kleinzakelijke markt streven naar een klantvriendelijk en efficiënt overstapproces voor abonnees die overstappen met een internettoegangsdienst of met gebundelde diensten. Dit document omvat de door de aan het overstapservice deelnemende aanbieders overeengekomen afspraken.

Door middel van de in dit document gemaakte afspraken geven aanbieders invulling aan de wetgeving ten aanzien van overstappen opgenomen in de Nederlandse Telecomwet (artikel 7.2c) en het aanvullende besluit van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat ten aanzien van de reikwijdte van de verplichting tot het aanbieden van een overstapdienst (artikel 3.7 bude).

Voor de implementatie van deze afspraken wordt gebruik gemaakt van de COIN overstap- en porteerprocessen. Nadere afspraken ten aanzien van de COIN overstap- en porteerprocessen zijn opgenomen in de COIN standaarden Overstappen en Nummerportabiliteit.

### 1.2 Versiebeheer

Versienummer	Wijzigingen	Datum akkoord
1.0	Besluiten overstappen telecom. Ter besluitvorming aangeboden aan de FIST Algemene Vergadering	22 oktober 2021

### 1.3 Begrippen

Begrip	Toelichting
Bundel	Combinatie van tenminste een internettoegangsdienst of een openbare telefoondienst met één of meer andere diensten of eindapparatuur die door dezelfde aanbieder zijn verstrekt of verkocht onder dezelfde, een verwante of een daaraan verbonden overeenkomst.
FPD	First Possible Date: De eerst mogelijke datum waarop de overstap uitgevoerd kan worden.
Klantorder	Verzoek van de klant aan een telecomaangebieder om diensten te gaan leveren.
Overstappen	Wisselen door een abonnee tussen een overdragende en een ontvangende aanbieder voor de levering van een openbare elektronische communicatiedienst die de abonnee op het moment van sluiten van de overeenkomst met de ontvangende aanbieder afneemt van een overdragende aanbieder op grond van een tussen de abonnee en de overdragende aanbieder gesloten overeenkomst.
Overstapproces	Het door aanbieders in COIN verband overeengekomen proces om overstappen met het vaste onderdeel van de bundel te realiseren via het COIN-platform overstappen.
Overstapservice	De door de telecomaangebieder aangeboden overstapdienstverlening. Zij geven daarmee invulling aan de wettelijke overstapverplichtingen uit de Telecommunicatiewet (art. 4.10 (nummerbehoud) en 7.2c (overstappen)). De overstapverplichtingen gelden voor overstapsituaties, waarbij een abonnee wisselt van aanbieder voor de levering van een internettoegangsdienst of een bundel.
Overstapverzoek	Verzoek van de ontvangende aanbieder aan de overdragende aanbieder om het contract van de abonnee te beëindigen gebruikmakend van de overstapservice.
Porteerproces	Het door aanbieders in COIN verband overeengekomen proces om nummerbehoud te realiseren via het COIN-platform nummerportabiliteit.



## 2 Algemene Uitgangspunten

### 2.1 Doelstelling besluiten

Door middel van de besluiten overstappen telecom geven Nederlandse telecomaanhouders invulling aan de wettelijke overstapverplichtingen uit de Nederlandse Telecomwet (artikel 7.2c overstappen, artikel 4.10 nummerbehoud en artikel 3.7 bude - reikwijdte overstapdienst).

De overstapverplichtingen uit artikel 7.2c gelden voor overstapsituaties, waarbij een abonnee wisselt van aanbieder voor de levering van een internettoegangsdienst of met gebundelde diensten met tenminste een internettoegangsdienst of een openbare telefoniedienst.

De overstapverplichtingen gelden voor alle afzonderlijke elementen van de bundel ten aanzien van consumenten, en ten aanzien van micro-ondernemingen, kleine ondernemingen of organisaties zonder winstoogmerk, tenzij een dergelijke onderneming of organisatie er expliciet mee heeft ingestemd dat deze verplichtingen niet of slechts gedeeltelijk van toepassing zijn.

### 2.2 Doelstelling en scope overstapservice

Om invulling te geven aan artikel 7.2c bieden dienstverleners de overstapservice aan.

De ontvangende aanbieder:

- a. biedt de abonnee hiermee aan om namens hem diens overeenkomst met de overdragende aanbieder op te zeggen met ingang van de datum die de abonnee met de ontvangende aanbieder is overeengekomen.
- b. zegt de overeenkomst op als bedoeld in onderdeel a, indien de abonnee van het aanbod gebruikmaakt, en
- c. activeert de levering zo snel mogelijk, op de datum en binnen het tijdsbestek die uitdrukkelijk met de abonnee zijn overeengekomen.

De overdragende aanbieder:

- a. blijft zijn dienst onder dezelfde voorwaarden leveren tot de ontvangende aanbieder de levering activeert, en
- b. zorgt ervoor dat zijn overeenkomst met de abonnee automatisch wordt opgezegd wanneer het overstapproces is afgerond.

De overstapservice wordt standaard aangeboden aan abonnees die overstappen met een internettoegangsdienst of een bundel, voor zover de abonnees<sup>1</sup>:

- Consument zijn, of
- Micro-onderneming zijn, voor zover zij een elektronische communicatiedienst afnemen die gelijk is aan of vergelijkbaar is met een elektronische communicatiedienst die wordt aangeboden aan abonnees die consument zijn.

Een zakelijke abonnee kan gebruikmaken van de overstapservice wanneer zowel de op te zeggen dienst(en) als de nieuwe dienst(en) ondersteund worden door de overstapservice.

De overstapservice ondersteunt geen overstap met een openbare telefoniedienst, wanneer deze geen onderdeel uitmaakt van de bundel. In dit geval kan de abonnee gebruik maken van nummerportabiliteit.

De overstapservice kan niet worden gebruikt in combinatie met een verhuizing.

---

<sup>1</sup> Conform artikel 3.7 besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen in verband met de vaststelling van de reikwijdte van de verplichting tot het aanbieden van de overstapdienst bij het overstappen van telecomaanhouders.



### 2.3 Voldoen aan wettelijke bepalingen

Aanbieders houden zich in contacten met abonnees aan de wettelijke bepalingen en overeengekomen gedragscodes, waaronder:

- Burgerlijk Wetboek Boek 6, Afdeling 4. Misleidende en vergelijkende reclame (artikel 194, 195 en 196)
- Burgerlijk Wetboek Boek 6, Afdeling 3A. Oneerlijke handelspraktijken (Artikel 193)
- De Nederlandse Reclame Code
- Artikel 4.10 Tw inzake nummerportabiliteit
- Artikel 7.2 Tw inzake kosteloos opzegrecht
- Artikel 7.2c Tw inzake overstappen
- Artikel 11.7 Tw inzake recht van verzet
- Burgerlijk Wetboek Boek 6, afdeling 5.2b. Consumentenrichtlijn 2016 in het kader van annuleringen.

### 2.4 Coullance richting abonnee

In situaties waarbij in de communicatie tussen overdragende en ontvangende aanbieder en de abonnee iets fout gaat dat leidt tot dubbele facturen / contracten voor de abonnee wordt in overleg tussen de overdragende en de ontvangende aanbieder een genoegzame oplossing voor de abonnee overeengekomen. Hierbij staat het belang van de abonnee te allen tijde voorop.

### 2.5 De ontvangende aanbieder leidt de overstap

Bij gebruik van de overstapservice is de ontvangende aanbieder primair aanspreekpunt voor de abonnee, ook voor klachten betreffende het overstapproces.

### 2.6 Granulariteit overstapservice

Bij contractsluiting geeft de abonnee aan welke onderdelen van de bundel door middel van de overstapservice opgezegd dienen te worden:

- Het vaste onderdeel van de bundel
- Eén of meerdere mobiele onderdelen van de bundel

Ter verdere verduidelijking:

- Diensten met een technische afhankelijkheid van de vaste internettoegangsdienst worden standaard opgezegd als onderdeel van het vaste onderdeel van de bundel (o.a. internettoegang, vaste telefonie en tv).
- Analoge TV en Digitenne worden standaard opgezegd als onderdeel van het vaste deel van de bundel.
- Mobiele telefonie wordt alleen opgezegd via de overstapservice in combinatie met nummerbehoud. Indien de abonnee een nieuwe nummer wenst, dan moet de abonnee zijn abonnement zelf opzeggen.
- Mobiel internet wordt opgezegd als onderdeel van de mobiele telefonie dienst.
- PSTN en ISDN (incl. WLR/CPS indien van toepassing) worden bij de overstapservice in combinatie met een nummerportering opgezegd. Blijft de nummerportering uit dan blijven PSTN en ISDN (incl. WLR/CPS indien van toepassing) achter bij de overdragende aanbieder.

Het vaste deel van de bundel, waaronder internettoegang, vaste telefonie en tv heeft één duidelijke einde contractdatum.

Bij het opzeggen van een contract middels de overstapservice komen daarmee ook eventuele bijbehorende VAS-en te vervallen. De klant kan zelf maatregelen treffen om VAS-sen in stand te houden bij de overdragende aanbieder of om hiervoor een alternatief te vragen aan de ontvangende aanbieder.

Zakelijke abonnees maken per vestiging gebruik van de overstapservice. Het is mogelijk dat een klant meerdere vestigingen heeft en met meerdere vestigingen wil overstappen naar een nieuwe aanbieder. De abonnee kan in dat geval gebruik maken van de overstapservice. Voorwaarde is wel dat zowel de op te zeggen diensten als de nieuwe diensten ondersteund worden door de overstapservice.



Mocht in mogelijk contact met de klant blijken dat de klant een deelproduct uit de bundel wil behouden dan kan de oude aanbieder op verzoek van de klant dit als enkelvoudig product aan de klant gaan/blijven leveren. Dit heeft geen verdere impact op het verloop van de overstaporder.

### **2.7 Financiële consequenties bij een overstap voor einde contractdatum**

Standaard vindt een overstap plaats op de einde contractdatum. Bij een overstap voor einde contractdatum kan de abonnee financieel (middels slotnota) aan contractuele verplichting worden gehouden.

### **2.8 Instemming abonnee**

De ontvangende en overdragende aanbieder zorgen ervoor dat het overstappen niet plaatsvindt zonder uitdrukkelijke toestemming van de abonnee.

Hiertoe houden aanbieders zich aan de binnen COIN overeengekomen afspraken over volmachten voor aanbiedergestuurde overstappen 'Afspraken over volmacht van abonnee voor porteren en/of aanbiedergestuurde overstap'.

### **2.9 Klanttevredenheidsonderzoek**

Periodiek wordt een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd om de klantvriendelijkheid van het overstappenproces en de overstapservice te toetsen, knelpunten te signaleren en het overstappenproces verder te verbeteren.



## 3 Procesafspraken

### 3.1 Inlegtermijn overstapverzoek

Na acceptatie van een overstaporder van de abonnee informeert de ontvangende aanbieder de overdragende aanbieder uiterlijk de volgende werkdag middels het versturen van één of meerdere overstapverzoek(en). Een overstapverzoek kan worden verstuurd via het overstapproces of het porteerproces.

De overstapservice kan ook gebruikt worden voor niet direct leverbare glasinfrastructuur (nog geen infrastructuur beschikbaar). In dit geval wordt de overstaporder pas ingelegd wanneer er een betrouwbare leverdatum is.

Een overstapverzoek wordt door de overdragende aanbieder als een opzegging in behandeling genomen.

### 3.2 Bepaling van First Possible Date

Een overstaporder kan door de ontvangende aanbieder flexibel uitgevoerd worden vanaf de FPD (First Possible Date). De FPD wordt door de overdragende aanbieder meegegeven in de beantwoording van een overstapverzoek.

Standaard is de FPD de datum waarop de abonnee zonder extra kosten zijn dienst kan beëindigen bij de overdragende aanbieder. Normaliter wordt hierbij rekening gehouden met initiële contractduur en een eventuele opzegtermijn.

Indien kosteloos opzegrecht van toepassing is conform artikel 7.2 tw en de overstaporder wordt binnen de bedenktijd ingelegd, dan ligt de FPD niet verder in de toekomst dan de datum waarop de wijziging van de overeenkomst van kracht wordt.

Wanneer de abonnee zijn contract voortijdig wil beëindigen, expliciet geïnformeerd is over een eventuele afkoopsom en uitdrukkelijk heeft ingestemd om de eventuele kosten daarvan te dragen, dan ligt de FPD 15 kalenderdagen in de toekomst.

Wanneer de FPD meer dan 120 kalenderdagen in de toekomst ligt, dan wijst de overdragende aanbieder het overstapverzoek af.

### 3.3 Uitvoer van de overstap

Op de uitvoerdatum van de overstap zal het contract worden beëindigd door de overdragende aanbieder. De abonnee blijft verantwoordelijk voor resterende contractverplichtingen bij de overdragende aanbieder. De overdragende aanbieder zal zijn diensten niet opheffen voor de ontvangst van de leverbevestiging door de ontvangende aanbieder.

### 3.4 Annulering van de overstap

Abonnees worden door de ontvangende aanbieder geïnformeerd over de annuleringsmogelijkheden.

De abonnee kan een annuleringsverzoek indienen bij de ontvangende aanbieder. De ontvangende aanbieder bepaalt in lijn met wettelijke bepalingen of deze het annuleringsverzoek inwilligt en zal de abonnee hierover informeren.

Indien het annuleringsverzoek wordt ingewilligd dan zal de ontvangende aanbieder de overstaporder(s) binnen één werkdag annuleren.

Wanneer de overstaporder meerdere keren is afgewezen (buiten toedoen van de abonnee) dan wordt coulance toegepast ten aanzien van de annuleringstermijn.

De ontvangende aanbieder kan een overstap annuleren tot de uitvoering van de overstap.



### 3.5 Doorlooptijden overstapservice

Binnen de overstapservice zijn de volgende doorlooptijden overeengekomen.

	Overstapproces	Porteerproces
Opzegtermijn vanaf klantorder	Max. 30 kalenderdagen	Max. 30 kalenderdagen
Indienen overstapverzoek na ontvangst klantorder	Max. 1 werkdag	Max. 1 werkdag
Beantwoordingstermijn overstapverzoek	Max. 1 werkdag	Max. 15 minuten
Termijn waarbinnen de overstaporder kan worden afgeroepen	FPD + 90 kalenderdagen	FPD + 90 kalenderdagen
Termijn waarbinnen een annulering door de abonnee door de ontvangende aanbieder wordt doorgegeven aan de overdragende aanbieder	Max. 1 werkdag	Max. 1 werkdag

Naast de hier genoemde doorlooptijden zijn in COIN verband aanvullende operationele afspraken gemaakt over doorlooptijden. Deze zijn terug te vinden in de COIN standaarden overstappen en nummerportabiliteit.

### 3.6 Identificatie van de abonnee

Om eenduidig en eenvoudig abonnee-contract identificatie mogelijk te maken worden smart validaties toegepast. De regels omtrent smart validaties zijn opgenomen in de COIN standaarden overstappen en nummerportabiliteit.<sup>2</sup>

### 3.7 Rapportage

Periodiek wordt gerapporteerd hoe deelnemers zich houden aan de in de COIN standaard overstappen overeengekomen KPI's met betrekking tot:

- Aantallen overstappen
- Percentage voortijdige overstappen
- Percentage geblokkeerde overstappen
- Percentage annuleringen
- Doorlooptijden
- Beantwoordingstijd overstapverzoeken

---

<sup>2</sup> Het toepassen van smart validatie voor het vaste deel van de bundel is nieuw voor de zakelijke markt. De uiterlijke implementatiedatum hiervan zal worden vastgesteld in de COIN-werkgroep overstappen.





## 4 Communicatieafspraken

### 4.1 Mijn omgeving

Aanbieders richten één of meerdere 'mijn omgevingen' in om abonnees te informeren.

De 'mijn omgeving(en)' geven inzicht in:

- De contracten en diensten die onderdeel uitmaken van de bundel
- De contracteinddata van de contract(en)
- Opzegtermijn van de contract(en)
- Genoten bundelkortingen en voordelen
- De telefoonnummers, die u in gebruik heeft
- Benodigde gegevens om het contract / de contracten op te zeggen (aanbiedergestuurd of klantgestuurd). Deze gegevens zijn ook via de telefonische klantengang opvraagbaar.
- De consequenties van het opzeggen van één of meerdere onderdelen van de bundel, waaronder tenminste:
  - o Het vervallen van bundelkortingen en voordelen.
  - o Consequenties van het voortijdig opzeggen van het contract (o.a. financieel) en de wijze van afwikkeling van een voortijdige contractbeëindiging.
  - o Consequenties voor een lopend mobiel toestelkrediet.
  - o Beleid ten aanzien van het retourneren van apparatuur.

Wanneer informatie over de bundel is opgenomen in meerdere 'mijn omgevingen', dan worden op ieder van deze omgevingen tenminste de diensten vermeld die onderdeel uitmaken van de bundel. Tevens wordt aangegeven op welke 'mijn omgeving' eventueel ontbrekende informatie te vinden is.

De 'mijn omgeving(en)' worden tenminste aangeboden aan abonnees die:

- Consument zijn, of
- Micro-onderneming zijn, voor zover zij een elektronische communicatiedienst afnemen die gelijk is aan of vergelijkbaar is met een elektronische communicatiedienst die wordt aangeboden aan abonnees die consument zijn.

### 4.2 Gezamenlijke website overstappen

Dienstaanbieders informeren abonnees over de in COIN-verband afgesproken overstapprocessen op een gezamenlijke overstappen website ([www.coin.nl/overstappen](http://www.coin.nl/overstappen)). Deze website richt zich op consumenten en micro-ondernemingen. Op deze website is in generieke zin weergegeven hoe een abonnee kan overstappen van aanbieder.

Op deze website is de volgende informatie te vinden:

- In welke gevallen de abonnee gebruik kan maken van de overstapservice.
- Een overzicht van aanbieders die deelnemen aan de overstapservice. Van aanbieders die actief zijn op de zakelijke markt worden de zakelijke diensten vermeld die ondersteund worden door de overstapservice.
- Op welke wijze een abonnee kan overstappen middels de overstapservice (uitgewerkt in stappen).
- Op welke wijze de abonnee zelf zijn overstap kan regelen (uitgewerkt in stappen).
- Waar abonnees terecht kunnen voor aanvullende informatie.

### 4.3 Publieke website overstappen

Dienstaanbieders richten een publieke website in waarop tenminste consumenten en micro-ondernemingen worden geïnformeerd over overstappen.

Op deze website staat tenminste de volgende informatie vermeld:

- De wijze waarop een abonnee kan overstappen (aanbiedergestuurd vs. klantgestuurd).
- In welke gevallen een abonnee gebruik kan maken van de overstapservice.



- De zakelijke diensten die ondersteund worden door de overstapservice (indien van toepassing).
- De mogelijkheid om tot 6 maanden na de overstap kosteloos toegang te houden tot de e-mail adres(sen) van de aanbieder (indien van toepassing).
- Een verwijzing naar de gezamenlijke website ten aanzien van overstappen 'www.coin.nl/overstappen'.

Voor abonnees is deze pagina bereikbaar via [www.aanbieder.nl/overstappen](http://www.aanbieder.nl/overstappen).

Dienstaanbieders kunnen, indien gewenst, onderscheid maken tussen een overstappen website voor de consumentenmarkt en een overstappen website voor de zakelijke markt.

#### **4.4 Publieke website opzeggen**

Dienstaanbieders richten een publieke website aan waarop tenminste consumenten en micro-ondernemingen worden geïnformeerd over opzeggen.

Op deze website staat tenminste de volgende informatie vermeld:

- De wijze waarop een abonnee zijn overeenkomst kan opzeggen.
- In welke gevallen een afkoopsom gehanteerd zal worden bij een opzegging.
- De mogelijkheid om tot 6 maanden na de overstap kosteloos toegang te houden tot de e-mail adres(sen) van de aanbieder (indien van toepassing).

Voor abonnees is deze pagina bereikbaar via [www.aanbieder.nl/opzeggen](http://www.aanbieder.nl/opzeggen).

Dienstaanbieders kunnen, indien gewenst, onderscheid maken tussen een opzeggen website voor de consumentenmarkt en een opzeggen website voor de zakelijke markt.

#### **4.5 Informatievoorziening ondersteuning overstapservice zakelijke markt**

Aanbieders informeren zakelijke abonnees over de diensten die ondersteund worden door de overstapservice. Hiertoe houden ze een overzicht bij van welke zakelijke diensten ondersteund worden door de overstapservice.

- Dit overzicht wordt kenbaar gemaakt op de eigen 'overstappen website'.
- Dit overzicht en wijzigingen op dit overzicht worden gedeeld met het secretariaat van Vereniging COIN. Dit ten behoeve van transparantie en publicatie op de COIN overstappen website.
- Ontbrekende diensten kunnen worden gemeld en worden besproken in de COIN werkgroep overstappen.

Randgevallen / escalaties worden besproken in de FIST taskforce overstappen.

#### **4.6 Schriftelijke bevestiging van de opzegging**

De overdragende aanbieder informeert de abonnee zo spoedig mogelijk over het geaccepteerde overstapverzoek en stuurt de abonnee binnen 3 werkdagen na acceptatie van het overstapverzoek een schriftelijke bevestiging(en) van de opzegging(en). Mogelijk is dit een schriftelijke bevestiging per onderdeel van de bundel. De overdragende aanbieder informeert de abonnee hierin tevens over de feitelijke consequenties van de overstap. De schriftelijke bevestiging is nadrukkelijk niet gericht op het terugwinnen van de abonnee.

Ten aanzien van de schriftelijke bevestiging gelden de volgende regels:

1. De schriftelijke bevestiging vindt plaats via brief en / of email, eventueel ondersteund met een sms (voor een sms gelden dezelfde afspraken als voor brief/email). Wanneer de overdragende aanbieder kiest voor email en deze kan niet afgeleverd worden, dan wordt alsnog een brief gestuurd.
2. In de schriftelijke bevestiging wordt de opzegging van de contract(en) door de abonnee bevestigd.
3. In de schriftelijke bevestiging wordt geen specifieke overstapdatum vermeld. Aangegeven wordt dat de huidige diensten geleverd worden tot de ontvangende aanbieder de overstap gereed meldt.
4. Indien de abonnee expliciet akkoord is gegaan met voortijdige contractbeëindiging dan wordt de abonnee in de schriftelijke bevestiging geïnformeerd dat voor de resterende contractperiode tussen de daadwerkelijke overstap en de einde contractdatum (dd-mm-jj) kosten in rekening kunnen worden gebracht.



5. In de schriftelijke bevestiging wordt de abonnee geïnformeerd dat hij tot 6 maanden na zijn overstap kosteloos toegang kan behouden tot zijn e-mail adressen en dat dit na 6 maanden automatisch wordt stopgezet (indien e-mail onderdeel is van de dienstverlening).
  - a. In geval van e-mail toegang staat deze faciliteit standaard aan (opt-out) en wordt de abonnee geïnformeerd hoe hij deze kan beëindigen.
  - b. In geval van doorsturen van e-mail dient de abonnee deze faciliteit zelf in te stellen (opt-in) en wordt de abonnee geïnformeerd hoe hij dit kan instellen en beëindigen.
6. In de schriftelijke bevestiging wordt de abonnee geïnformeerd over de consequenties voor een eventueel lopend mobiel toestelkrediet.
7. In de schriftelijke bevestiging wordt de abonnee geïnformeerd over het wegvallen van eventuele bundelkortingen en -voordelen.
8. In de schriftelijke bevestiging informeert de overdragende aanbieder de abonnee over de consequenties van de overstap voor zover relevant voor de abonnee. Deze consequenties worden feitelijke en neutraal beschreven. De volgende consequenties kunnen opgenomen worden in de schriftelijke bevestiging (niet uitputtend):
  - a. Informatie ten aanzien van het terugsturen van klantapparatuur.
  - b. Overzicht van diensten die niet worden opgezegd middels de overstap.
  - c. Consequenties ten aanzien van techniek / in-huis infrastructuur.
9. De schriftelijke bevestiging heeft niet het doel abonnees terug te winnen en abonnees te laten annuleren bij hun ontvangende aanbieder.
  - a. De schriftelijke bevestiging bevat alleen objectieve en feitelijke informatie.
  - b. De schriftelijke bevestiging bevat geen als 'winback' te kwalificeren teksten.
  - c. De schriftelijke bevestiging bevat geen commerciële aanbiedingen.
  - d. De schriftelijke bevestiging heeft niet het doel om de abonnee af te schrikken / af te laten zien van de overstap.
  - e. De schriftelijke bevestiging is er niet op gericht klantcontact uit te lokken met de overdragende aanbieder.
  - f. Er worden geen aanvullende commerciële communicatie uitingen gekoppeld aan deze brief/email (geen folders/flyers/stickers/bedrukte enveloppen/hyperlinks of andere toevoegingen bij de brief/mail/envelop/sms).
10. Het is de overdragende aanbieder toegestaan om de onderwerpen/teksten conform de eigen communicatie-, merk- danwel huisstijl te verwoorden.
11. Een neutrale verwijzing naar een telefonische klantenservice is toegestaan.

Voor de schriftelijke bevestiging zijn een aantal standaard teksten overeengekomen. Deze teksten zijn een verplicht onderdeel van de schriftelijke bevestiging. Aanbieders hebben de vrijheid om deze teksten in hun eigen 'tone of voice' op te nemen.

#### Standaard tekst inleiding:

- Wij hebben van <naam nieuwe aanbieder> bericht ontvangen dat u over gaat stappen. Hierbij bevestigen wij de opzegging van uw contract(en) <indien gewenst kunnen contract(en) en diensten nader gespecificeerd worden>. Wij beëindigen uw contract(en) op de datum waarop uw nieuwe aanbieder de levering afrond. Omdat u gebruik maakt van de overstap-service hoeft u hier zelf geen actie voor te ondernemen.

#### Standaard tekst financiële consequenties (bij akkoord abonnee voor voortijdige contractbeëindiging):

Uw huidige contract loopt tot <datum>. Indien u voor deze datum overstapt dan brengen wij:

- Optie 1: de abonnementskosten voor de resterende contractperiode in rekening.
- Optie 2: de volgende kosten in rekening (nadere uitwerking van de kosten die in rekening worden gebracht).

#### Standaard tekst e-mail toegang na overstap (alleen wanneer e-mail wordt aangeboden):

**E-mail toegang:**

- Na uw overstap kunt u nog 6 maanden kosteloos gebruik maken van uw e-mail van <naam aanbieder>. Na 6 maanden wordt de e-mail toegang automatisch beëindigd. Wenst u hier geen gebruik van te maken dan kunt u de e-mail toegang ook per direct beëindigen door <procedure om e-mail toegang te beëindigen>.

**E-mail doorsturen:**

- Na uw overstap kunt u nog 6 maanden kosteloos toegang behouden tot de e-mail verstuurd naar uw [naam aanbieder] e-mailaccount. Hiertoe sturen wij uw e-mail door naar een door u op te geven e-mailadres. Wilt u hiervan gebruik maken, stel dit dan in voordat uw overstap wordt afgerond. U kunt dit instellen door <procedure om e-mail doorsturen in te stellen>.

**Standaard tekst verwijzing naar de klantenservice:****Heeft u nog vragen?**

- Voor vragen over uw overstap en uw nieuwe abonnement verwijzen wij u naar uw nieuwe aanbieder (aanbevolen, geen verplicht onderdeel).
- Voor vragen over uw opzegging verwijzen we u naar onze website en/of kunt u contact opnemen met onze klantenservice <telefoonnummer klantenservice>.

Periodiek worden de bevestigingsbrieven, -e-mails en ondersteunende SMS-berichten van aanbieders getoetst aan de hand van de afspraken en de standaard teksten. Afwijkingen worden besproken in de FIST taskforce overstappen.

**4.7 Afspraak i.v.m. tegengaan bovenmatige winback**

De ontvangende en overdragende aanbieder werken te goeder trouw samen ten behoeve van het overstappen en veroorzaken geen vertraging of misbruik van het overstapproces.

Naar aanleiding van het overstapverzoek neemt de overdragende aanbieder, behoudens de schriftelijke bevestiging(en) van de opzegging(en) na acceptatie van het overstapverzoek, tussen het moment van ontvangst van het overstapverzoek en het moment van de overstap geen contact op met de abonnee over de overstap. De overdragende aanbieder kan in deze periode wel contact opnemen over diensten die geen onderdeel uitmaken van de overstap, maar niet naar aanleiding van het overstapverzoek. In dit contact zullen geen retentie-inspanningen worden gedaan ten aanzien van diensten die onderdeel zijn van het overstapverzoek.

Slechts in bepaalde gelimiteerde gevallen, wanneer er diensten achterblijven die niet eenvoudig gerepliceerd aangeboden kunnen worden door de ontvangende aanbieder, en schriftelijke communicatie evident niet volstaat, kan tot 5 dagen na ontvangst van het overstapverzoek telefonisch contact worden opgenomen met de abonnee. De gelimiteerde gevallen zijn: Digitenne, satelliettelevisie, KPN Smartlife en KPN Vitaal.

Het telefonisch contact heeft niet het doel abonnees terug te winnen en abonnees aan te zetten tot annulering van de overstap bij de ontvangende aanbieder. Hiertoe gelden de volgende afspraken:

1. De abonnee wordt feitelijk en objectief geïnformeerd.
2. De abonnee wordt niet afgeschrikt om over te stappen.
3. De abonnee wordt tijdens het gesprek of naar aanleiding van het gesprek geen commercieel aanbod gedaan, tenzij de abonnee hier expliciet om verzoekt.

De gelimiteerde gevallen worden gezamenlijkheid in de FIST taskforce overstappen vastgesteld. In de FIST taskforce overstappen vindt periodiek toetsing plaats van de gelimiteerde gevallen en of er mogelijke nieuwe situaties zijn waarvoor telefonisch contact noodzakelijk is die niet afdoende in gezamenlijke communicatie afspraken of schriftelijke communicatie door de overdragende aanbieder kunnen worden afgedekt.



## 5 Specifieke onderwerpen

### 5.1 E-mail toegang na een overstap

Aanbieders van internettoegangsdiensten bieden abonnees een faciliteit die hun in staat stelt om na contracteinddatum kosteloos toegang te houden tot de e-mails die zij ontvangen op het e-mailadres of de e-mailadressen op basis van de handelsnaam of het handelsmerk van hun aanbieder (bv. naamabonnee@aanbieder.nl) voor een periode van tenminste 6 maanden.

Deze faciliteit wordt bij een klantgeïnitieerde contractbeëindiging (via aanbieder gestuurd of klant gestuurd overstapmodel) aangeboden aan:

- Consumenten
- Micro-onderneming, voor zover zij een elektronische communicatiedienst afnemen die gelijk is aan of vergelijkbaar is met een elektronische communicatiedienst die wordt aangeboden aan abonnees die consument zijn

Tenminste gedurende de periode dat deze faciliteit wordt geboden blijft een klantrelatie bestaan.

Een aanbieder kan de faciliteit staken indien voortzetting redelijkerwijs niet langer van hem kan worden gevergd, bijvoorbeeld in geval van misbruik. Deze afspraken beschrijven een minimumaanbod.

Aanbieders kunnen aanvullende diensten of functionaliteit aanbieden, al dan niet tegen betaling.

De overdragende aanbieder biedt de abonnee tenminste één van de volgende opties aan:

1. Toegang tot e-mail op vergelijkbare wijze als voor contractbeëindiging.
  - Toegang tot e-mail omvat tenminste:
    - i. Behoud van basisfunctionaliteiten zoals toegang (lezen), versturen en verwijderen van e-mails.
    - ii. Behoud van bestaande e-mailboxen en -adressen (inclusief in gebruik zijnde aliassen). Aanbieder hoeft niet de mogelijkheid te bieden om nieuwe e-mailboxen, -adressen of -aliassen aan te maken.
    - iii. Toegang via webmail en / of POP met behoud van wachtwoord en login.
    - iv. Behoud van instellingen ten aanzien van SPAM en beveiliging.
    - v. Behoud van mailbox- en webmailcapaciteit.
    - vi. Behoud van ontvangen e-mails voor zover de mailbox- en webmailcapaciteit dit toelaat.
  - De toegang tot e-mail wordt standaard 6 maanden gecontinueerd na contracteinddatum.
2. Doorsturen van e-mail
  - Doorsturen van e-mail omvat tenminste:
    - i. Overdragende aanbieder stuurt alle e-mail berichten door naar een door de abonnee op te geven e-mail adres.
    - ii. Abonnee kan dit instellen voor al zijn e-mailboxen en -adressen (inclusief in gebruik zijnde aliassen). Aanbieder hoeft niet de mogelijkheid te bieden om nieuwe e-mailboxen, -adressen of -aliassen aan te maken.
    - iii. Aanbieder hoeft de abonnee niet de mogelijkheid te bieden om het e-mail adres waar naartoe doorgestuurd wordt te wijzigen.
  - De abonnee kan doorsturen van e-mail instellen tot tenminste contracteinddatum op de 'mijn omgeving' en / of de 'webmail omgeving' van de overdragende aanbieder.
  - Het tot 6 maanden na contracteinddatum kosteloos doorsturen van e-mail geldt ook voor e-mailboxen en adressen waarvoor al een e-mail 'forwarding' instelling bestaat.



Beëindiging:

Na 6 maanden wordt de faciliteit beëindigd en worden het account en de e-mail verwijderd, tenzij anders overeengekomen met de abonnee. Op verzoek van de abonnee wordt de faciliteit per direct beëindigd en worden het account en de e-mail verwijderd.

Informatievoorziening:

De zelfreguleringsafspraken e-mail toegang na een overstap worden opgenomen in de publiek beschikbare informatievoorziening over de overstapprocessen: [www.coin.nl/overstappen/e-mail-toegang](http://www.coin.nl/overstappen/e-mail-toegang).

Aanbieders informeren abonnees over e-mail toegang na een overstap en hoe dit in te stellen of te beëindigen:

1. In de schriftelijke bevestiging van de opzegging
2. Op hun publieke website; met een verwijzing naar de algemene afspraken op de COIN-website

De abonnee wordt geïnformeerd dat tenminste gedurende de periode dat deze faciliteit wordt geboden een klantrelatie blijft bestaan.

In de communicatie wordt duidelijk onderscheid gemaakt tussen kosteloze e-mail toegang en een eventuele betaalde e-mail toegang.

Support:

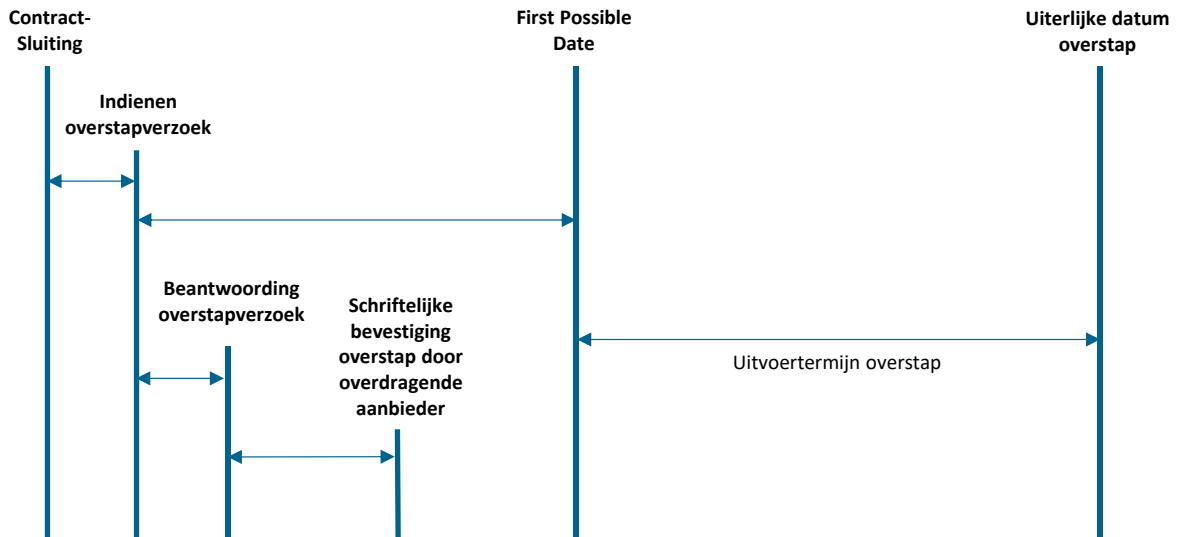
Aanbieders bieden tenminste support op basis van online FAQ.

Voorwaarden:

Aanbieders geven zelfstandig vorm aan deze faciliteit, qua vorm, inhoud, de wijze van totstandkoming, de klantrelatie, alsmede de grondslag voor verwerking van persoonsgegevens. Dit omvat tenminste het minimumaanbod.



## Appendix A: Processchema overstappen





## Appendix B: Use cases

		1P				2P			3P			4P
Naar →	Van ↓	mobiel	vaste telefonie	tv	Internet	Internet + vaste telefonie	Internet + tv	Internet + mobiel	Internet + vaste telefonie + tv	Internet + vaste telefonie + mobiel	Internet + tv + mobiel	Internet + vaste telefonie + tv + mobiel
1P	mobiel	NP mobiel	N.o.c.	N.o.c.	N.o.c.	N.o.c.	N.o.c.	NP mobiel	N.o.c.	NP mobiel	NP mobiel	NP mobiel
	vaste telefonie	N.o.c.	NP vast	N.o.c.	N.o.c.	NP Vast	N.o.c.	N.o.c.	NP Vast	NP Vast	N.o.c.	NP vast
	tv	N.o.c.	N.o.c.	N.o.c.	N.o.c.	N.o.c.	N.o.c.	N.o.c.	N.o.c.	N.o.c.	N.o.c.	N.o.c.
	Internet	N.o.c.	N.o.c.	N.o.c.	Overstap	Overstap	Overstap	Overstap	Overstap	Overstap	Overstap	Overstap
2P	Internet + vaste telefonie	N.o.c.	N.o.c. + NP vast	N.o.c.	Overstap	Overstap + NP vast <sup>3</sup>	Overstap	Overstap	Overstap + NP vast	Overstap + NP vast	Overstap	Overstap + NP vast
	Internet + tv	N.o.c.	N.o.c.	N.o.c.	Overstap	Overstap	Overstap	Overstap	Overstap	Overstap	Overstap	Overstap
3P	Internet + mobiel	N.o.c. + NP mobiel	N.o.c. + N.o.c.	N.o.c. + N.o.c.	Overstap + N.o.c.	Overstap + N.o.c.	Overstap + N.o.c.	Overstap + NP mobiel	Overstap + N.o.c.	Overstap + NP mobiel	Overstap + NP mobiel	Overstap + NP mobiel
	Internet + vaste telefonie + tv	N.o.c.	N.o.c. + NP vast	N.o.c.	Overstap	Overstap + NP vast	Overstap	Overstap	Overstap + NP vast	Overstap + NP vast	Overstap	Overstap + NP vast
	Internet + vaste telefonie + mobiel	N.o.c + NP mobiel	N.o.c. + NP vast + N.o.c.	N.o.c. + N.o.c.	Overstap + N.o.c.	Overstap + NP vast + N.o.c.	Overstap + N.o.c.	Overstap + NP mobiel	Overstap + NP vast + N.o.c.	Overstap + NP vast + NP mobiel	Overstap + NP Mobiel	Overstap + NP vast + NP mobiel
4P	Internet + tv + mobiel	N.o.c + NP mobiel	N.o.c. + N.o.c.	N.o.c. + N.o.c.	Overstap + N.o.c.	Overstap + N.o.c.	Overstap + N.o.c.	Overstap + NP mobiel	Overstap + N.o.c.	Overstap + NP mobiel	Overstap + NP mobiel	Overstap + NP Mobiel
	Internet + vaste telefonie + tv + mobiel	N.o.c + NP mobiel	N.o.c. + NP vast + N.o.c.	N.o.c. + N.o.c.	Overstap + N.o.c.	Overstap + NP vast + N.o.c.	Overstap + N.o.c.	Overstap + NP mobiel	Overstap + NP vast + N.o.c.	Overstap + NP vast + NP mobiel	Overstap + NP mobiel	Overstap + NP vast + NP mobiel

Tabel geeft weer welk operator controlled proces gehanteerd dient te worden bij welke overstap: het overstapproces (overstap), nummerportabiliteit vast (NP vast) en / of nummerportabiliteit mobiel (NP mobiel). N.o.c. staat voor 'niet operator controlled'. In dit geval dient de abonnee achterblijvende diensten zelf op te zeggen.

Bij een overstap van een 'vaste dienst' (internet, vaste telefonie en / of tv) naar een 'vaste dienst' (internet, vaste telefonie en / of tv) op dezelfde infrastructuur dient er ook een operator controlled Telco-Telco-Migratie plaats te vinden bij de wholesale infra aanbieder (bijv. KPN MDF, WBA of ODF).

<sup>3</sup> Als NP vast uitblijft dan wordt het vaste nummer niet geporteerd maar opgeheven door de overdragende aanbieder.