

Zelfreguleringsafspraken e-mail toegang na een overstap

Versie 1.1, 22 januari 2020

Inleiding

Uit onderzoek blijkt dat consumenten het wisselen van e-mail adres ervaren als een belangrijke overstapdrempel. Om deze overstapdrempel te verminderen heeft het ministerie van Economische Zaken en Klimaat aanbieders verzocht om na een overstap tot 6 maanden kosteloos toegang te bieden tot e-mail adres(sen) bij de oude aanbieder. Mocht deze zelfregulering niet slagen dan kan via regelgeving e-mail toegang en de daarbij te hanteren minimumtermijn verplicht worden gesteld (grondslag art. 115 EECC/Telecomcode).

Binnen de FIST taskforce overstappen zijn zelfreguleringsafspraken gemaakt om hierin te voorzien en een overstap voor de abonnee te vereenvoudigen. Deze afspraken zijn tot stand gekomen in overleg met het ministerie van Economische Zaken en Klimaat, Vereniging COIN en NLconnect.

Aanbieders van internettoegangsdiensten op de consumentenmarkt worden opgeroepen om zich in het belang van de klant aan deze afspraken te conformeren.

Afspraken

Algemeen:

Aanbieders van internettoegangsdiensten bieden een faciliteit die hun abonnees 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 geldt voor de consumentenmarkt.
- Deze faciliteit wordt aangeboden bij een klantgeïnitieerde contractbeëindiging (via aanbiedergestuurd of klantgestuurd overstapmodel).
- Tenminste gedurende de periode dat deze faciliteit wordt aangeboden blijft een klantrelatie bestaan.
- Een aanbieder kan de faciliteit staken indien voortzetting redelijkerwijs niet langer van hem kan worden verwacht, bijvoorbeeld in geval van misbruik.
- Deze afspraken beschrijven een minimumaanbod. Aanbieders kunnen aanvullende diensten of functionaliteit aanbieden, al dan niet tegen betaling.

Functionaliteit:

De latende 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:
 - Behoud van basisfunctionaliteiten zoals toegang (lezen), versturen en verwijderen van e-mails.
 - Behoud van bestaande e-mailboxen en -adressen (inclusief in gebruik zijnde aliases). Aanbieder hoeft niet de mogelijkheid te bieden om nieuwe e-mailboxen, -adressen of -aliases aan te maken.

- Toegang via webmail en / of POP met behoud van wachtwoord en login.
- Behoud van instellingen ten aanzien van SPAM en beveiliging.
- Behoud van mailbox- en webmailcapaciteit.
- Behoud van ontvangen e-mails voor zover de mailbox- en webmailcapaciteit dit toelaat.
- De toegang tot e-mail wordt standaard tot 6 maanden gecontinueerd na contracteinddatum.

2. Doorsturen van e-mail

- Doorsturen van e-mail omvat tenminste:
 - Latende aanbieder stuurt alle e-mail berichten door naar een door de abonnee op te geven e-mail adres.
 - 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.
 - 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 latende aanbieder.
- Het tot tenminste 6 maanden na contracteinddatum kosteloos doorsturen van e-mail geldt ook voor e-mailboxen en -adressen waarvoor reeds een e-mail 'forwarding' instelling bestond.

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/consumenten/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 klant 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.