



Besluitenlijst overstappen consumenten¹

Aanbieders van internettoegangsdiensten en bundels op de consumentenmarkt streven naar een klantvriendelijk en efficiënt overstapproces dat overstappen van abonnees met een internettoegangsdienst of met gebundelde diensten met ten minste een internettoegangsdienst of een openbare telefoniedienst ondersteunt. Dit document beschrijft de door de aan het overstapproces deelnemende aanbieders overeengekomen afspraken.

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.

Besluiten:

| Nr | Omschrijving |
|----|---|
| | <i>Algemene uitgangspunten</i> |
| 1 | Door middel van de Overstapservice Consumenten geven Nederlandse telecomaانبieders actief op de consumentenmarkt invulling aan de wettelijke overstapverplichtingen uit de Telecomwet (Art. 4.10 (nummerbehoud) en 7.2c (overstappen)) en het besluit reikwijdte overstapdienst telecom (artikel 3.7 bude). De overstapverplichtingen gelden voor overstapsituaties, waarbij een abonnee wisselt van aanbieder voor de levering van internettoegangsdienst(en) of met gebundelde diensten met tenminste een internettoegangsdienst of een openbare telefoniedienst. De overstapverplichtingen gelden voor alle afzonderlijke elementen van de bundel. |
| 2 | De overstapservice wordt standaard aangeboden aan overstappende abonnees die overstappen met een internettoegangsdienst of een bundel. 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. |
| 3 | Aanbieders houden zich in contacten met abonnees aan de wettelijke bepalingen en overeengekomen gedragscodes, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> - 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 |

¹ De uiterlijke implementatiedatum van de afspraken ten aanzien van mobiel in de Overstapservice Consumenten is 1 juni 2021.



| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Artikel 4.10 Tw inzake nummerportabiliteit - 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. - Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) <p>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.</p> |
| 4 | In een aanbieder gedreven model is de ontvangende aanbieder primair aanspreekpunt voor de abonnee, ook voor klachten betreffende het overstapproces. |
| 5 | <p>Bij contractsluiting geeft de abonnee aan welke onderdelen van de bundel door middel van de overstapservice opgezegd dienen te worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het vaste onderdeel van de bundel - Eén of meerdere mobiele onderdelen van de bundel <p>Ter verdere verduidelijking:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diensten met een technische afhankelijkheid van de breedband drager 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. <p>De overstapservice kan niet worden gebruikt in combinatie met een verhuizing.</p> <p>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.</p> |
| 6 | Bij het overstappen voor de einde contractdatum kan de eindgebruiker financieel (middels slotnota) aan contractuele verplichting worden gehouden. |



| | |
|----|--|
| 7 | De overstapservice wordt ook gehanteerd voor direct leverbare glasinfrastructuur (waar geactiveerd glas beschikbaar is) en voor niet direct leverbare glasinfrastructuur (nog geen infrastructuur beschikbaar). In geval van niet direct leverbare glasinfrastructuur wordt de overstaporder pas ingelegd wanneer er een betrouwbare leverdatum is. |
| 8 | 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'. |
| 9 | Het vaste deel van de bundel, waaronder internettoegang, vaste telefonie en tv heeft één duidelijke einde contractdatum. |
| 10 | 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. |
| | Procesafspraken |
| 11 | Bevestiging van de klantorder en de overstaporder (van de abonnee) dienen op hetzelfde moment plaats te vinden. Na bevestiging 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 overstapverzoek(en) worden door de overdragende aanbieder(s) als een opzegging in behandeling genomen. |
| 12 | 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. <ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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.¹ Wanneer de FPD meer dan 120 kalenderdagen in de toekomst ligt, dan wijst de overdragende aanbieder het overstapverzoek af. |
| 13 | Bij overstappen vanaf FPD is de datum van de uitvoer van de overstap tevens de datum waarop het contract zal worden beëindigd. Eindgebruiker is en blijft verantwoordelijk voor resterende contractverplichtingen bij overdragende aanbieder. |
| 14 | De ontvangende aanbieder zal zijn diensten niet werkend opleveren voor het verstrijken van de wettelijke annuleringstermijn. De overdragende aanbieder zal zijn diensten niet opheffen voor de ontvangst van de leverbevestiging door de ontvangende aanbieder. |
| 15 | Indien de abonnee niet wil overstappen dan dient de abonnee zijn overstaporder bij de ontvangende aanbieder te annuleren. De abonnee kan, ongeacht via welk distributiekanaal de overstap is ontvangen/vastgelegd, binnen de wettelijke annuleringstermijn na bevestiging van de |

¹ Dit proces geldt voor het vaste deel van de bundel. Naar aanleiding van de nieuwe Telecomcode zal naar verwachting een vergelijkbare afspraak gaan gelden voor het mobiele deel van de bundel.



| | klantorder bij de ontvangende aanbieder annuleren. Annuleren kan bij de ontvangende aanbieder via de reguliere klantelingen. Aanbieders bieden de abonnee een eenvoudige klantvriendelijke mogelijkheid om de overstap te annuleren (bijvoorbeeld: link, website, of telefonisch). | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|--|----------------|---------------|-------------------------------|-----------------------|-----------------------|--|----------------|----------------|---------------------------------------|----------------|-----------------|---|--|------------------------|---|----------------|----------------|
| 16 | Wanneer de overstaporder meerdere keren is afgewezen (buiten toedoen van de abonnee) dan wordt coulance toegepast ten aanzien van de annuleringstermijn. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | Zodra de klantorder bij de ontvangende aanbieder wordt geannuleerd en het overstapproces reeds loopt, zal de ontvangende aanbieder binnen een werkdag het in gang gezette overstapproces annuleren door het versturen van één of meerdere annuleringsverzoek(en) naar de overdragende aanbieder(s). De ontvangende aanbieder zal de abonnee informeren dat de overstap is geannuleerd. De overdragende aanbieder(s) zullen de opheffing(en) annuleren en dit melden aan de abonnee. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | <p>De overstapservice maakt onderliggend gebruik van de tussen aanbieders overeengekomen overstap- en porteerprocessen. Hiervoor gelden de volgende doorlooptijden:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Overstapproces</th> <th>Porteerproces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Opzegtermijn vanaf klantorder</td> <td>Max. 30 kalenderdagen</td> <td>Max. 30 kalenderdagen</td> </tr> <tr> <td>Indienen overstapverzoek na ontvangst klantorder</td> <td>Max. 1 werkdag</td> <td>Max. 1 werkdag</td> </tr> <tr> <td>Beantwoordingstermijn overstapverzoek</td> <td>Max. 1 werkdag</td> <td>Max. 15 minuten</td> </tr> <tr> <td>Termijn waarbinnen de overstaporder kan worden afgeroepen</td> <td>FPD tot 120 kalenderdagen na ontvangst overstaporder</td> <td>FPD + 90 kalenderdagen</td> </tr> <tr> <td>Termijn waarbinnen een annulering door de abonnee door de ontvangende aanbieder wordt doorgegeven aan de overdragende aanbieder</td> <td>Max. 1 werkdag</td> <td>Max. 1 werkdag</td> </tr> </tbody> </table> <p>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.</p> | | | 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 tot 120 kalenderdagen na ontvangst overstaporder | 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 |
| | 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 tot 120 kalenderdagen na ontvangst overstaporder | 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | 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. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | <p>Periodiek wordt gerapporteerd hoe deelnemers zich houden aan de in de COIN standaard Overstappen overeengekomen KPI's met betrekking tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aantallen overstappen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



| | |
|----|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Percentage geblokkeerde overstappen - Percentage annuleringen - Minimale en maximale doorlooptijd - Reactietijden op overstapverzoeken |
| | <p>Communicatieafspraken</p> |
| 21 | <p>Aanbieders richten één of meerdere ‘mijn contract’ omgevingen in om abonnees te informeren.</p> <p>De ‘mijn contract’ omgeving(en) geven inzicht in:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De contracten en diensten die onderdeel uitmaken van de bundel - De contracteinddata van het contract / de contracten - Genoten bundelkortingen en voordelen - 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: <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Wanneer informatie over de bundel is opgenomen in meerdere ‘mijn contract’ omgevingen, dan worden op ieder van deze omgevingen tenminste de diensten vermeld die onderdeel uitmaken van de bundel. Tevens wordt aangegeven op welke ‘mijn contract’ omgeving eventueel ontbrekende informatie te vinden is.</p> <p>Aanvullende communicatieafspraken zijn opgenomen in de ‘procesbeschrijving overstappen consumenten’. Deze zijn tevens opgenomen op de de gemeenschappelijke overstappen website ‘https://coin.nl/overstappen/consumenten’.</p> |
| 22 | <p>De ontvangende en overdragende aanbieder verstrekken vóór en tijdens het overstapproces toereikende informatie over het overstapproces, en zorgen ervoor dat het overstappen niet plaatsvindt zonder uitdrukkelijke toestemming van de abonnee.</p> <p>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</p> |



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 feitelijk 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 overstapservice 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:



| | |
|-----------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Heeft u nog vragen? <ul style="list-style-type: none"> - 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>. <p>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.</p> |
| 23 ¹ | <p>De ontvangende en overdragende aanbieder werken te goeder trouw samen ten behoeve van het overstappen en veroorzaken geen vertraging of misbruik van het overstapproces.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>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</p> |

¹ Deze afspraak treedt in werking per 1 juni 2021.



| | |
|----|---|
| | niet afdoende in gezamenlijke communicatie afspraken of schriftelijke communicatie door de overdragende aanbieder kunnen worden afgedekt. |
| | Specifieke onderwerpen |
| 24 | <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 geboden blijft een klantrelatie bestaan. - Een aanbieder kan de faciliteit staken indien voortzetting redelijkerwijs niet langer van hem kan worden geveerd, bijvoorbeeld in geval van misbruik. - Deze afspraken beschrijven een minimumaanbod. Aanbieders kunnen aanvullende diensten of functionaliteit aanbieden, al dan niet tegen betaling. <p>De overdragende aanbieder biedt de abonnee tenminste één van de volgende opties aan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Toegang tot e-mail op vergelijkbare wijze als voor contractbeëindiging. <ul style="list-style-type: none"> - Toegang tot e-mail omvat tenminste: <ul style="list-style-type: none"> • Behoud van basisfunctionaliteiten zoals toegang (lezen), versturen en verwijderen van e-mails. • Behoud van bestaande e-mailboxen en -adressen (inclusief in gebruik zijnde aliaassen). Aanbieder hoeft niet de mogelijkheid te bieden om nieuwe e-mailboxen, -adressen of -alialiaassen 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 6 maanden gecontinueerd na contracteinddatum. 2. Doorsturen van e-mail <ul style="list-style-type: none"> - Doorsturen van e-mail omvat tenminste: <ul style="list-style-type: none"> • Overdragende 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 alialiaassen). Aanbieder hoeft niet de mogelijkheid te bieden om nieuwe e-mailboxen, -adressen of -alialiaassen 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 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:

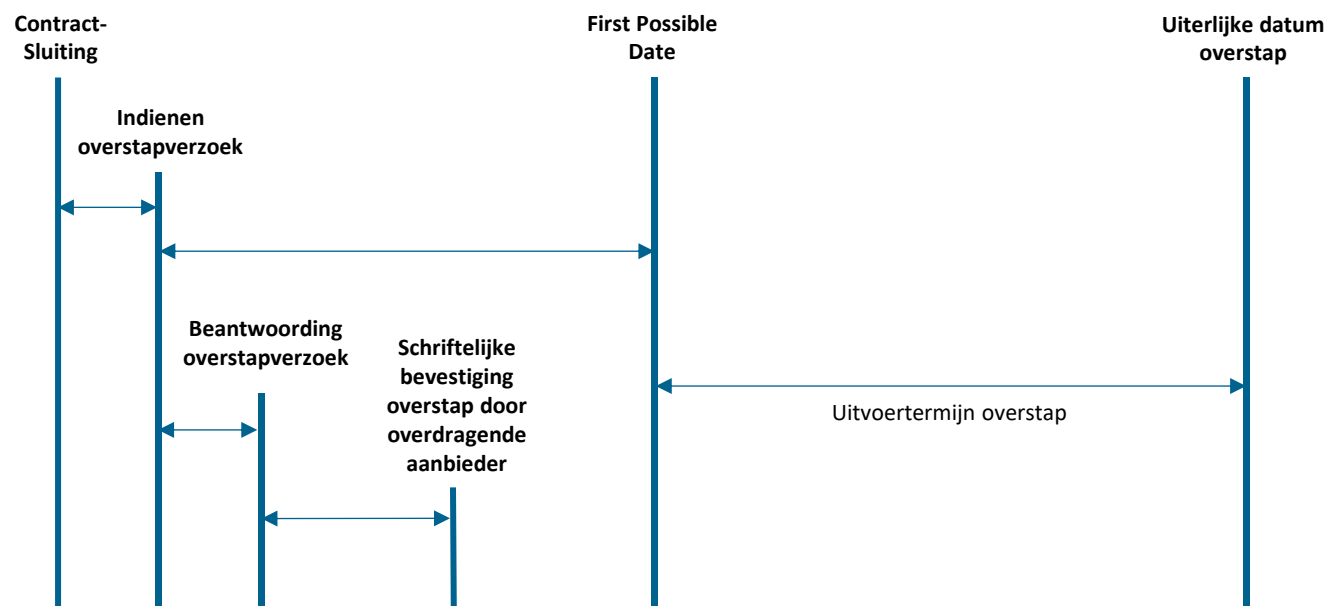
- De zelfreguleringsafspraken e-mail toegang na een overstap worden opgenomen in de publiek beschikbare informatievoorziening over de overstapprocessen: www.coin.nl/overstappen/consumenten/e-mail-toegang
- Aanbieders informeren abonnees over e-mail toegang na een overstap en hoe dit in te stellen of 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 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 overstappen¹**

¹ Het processchema overstappen is generiek voor de binnen FIST en COIN afgesproken overstapprocessen. Doorlooptijden van de verschillende processtappen zijn opgenomen in de COIN standaarden overstappen en nummerportabiliteit.



Appendix B: Use cases

| Naar → | 2P Internet VOIP | 2P Internet TV | 2P Internet Mobiel | 3P Internet VOIP TV | 3P Internet VOIP Mobiel | 3P Internet TV Mobiel | 4P Internet VOIP TV Mobiel | 1P Mobile Only | 1P PSTN/ISDN Of VOIP Only | 1P TV Only | 1P Internet Only | |
|---------------------------------------|----------------------------|--|---|------------------------------|---|--------------------------------|--|--------------------------------------|--|-----------------------------|-----------------------------|-----------------|
| Van ↓ | 2P Internet VOIP | CTR NP vast ¹ Evt. TTM ² | CTR Evt. TTM | CTR Evt. TTM | CTR NP Vast Evt. TTM | CTR NP vast Evt. TTM | CTR Evt. TTM | CTR NP vast Evt. TTM | Niet operator controlled ³ | NP vast | Niet operator controlled | CTR Evt. TTM |
| 2P Internet TV | CTR Evt. TTM | CTR Evt. TTM | CTR Evt. TTM | CTR Evt. TTM | CTR Evt. TTM | CTR Evt. TTM | CTR Evt. TTM | CTR Evt. TTM | Niet operator controlled | niet operator controlled | Niet operator controlled | CTR Evt. TTM |
| 2P Internet Mobiel ⁴ | CTR Evt. TTM | CTR Evt. TTM | CTR NP mobiel ⁵ Evt. TTM | CTR Evt. TTM | CTR NP mobiel Evt. TTM | CTR NP mobiel Evt. TTM | CTR NP mobiel Evt. TTM | CTR NP mobiel Evt. TTM | NP Mobiel | niet operator controlled | Niet operator controlled | CTR Evt. TTM |
| 3P Internet VOIP TV | CTR NP Vast | CTR Evt. TTM | CTR Evt. TTM | CTR NP Vast Evt. TTM | CTR Evt. TTM | CTR Evt. TTM | CTR NP Vast Evt. TTM | CTR NP Vast Evt. TTM | Niet operator controlled | NP Vast | Niet operator controlled | CTR Evt. TTM |
| 3P Internet VOIP Mobiel | CTR NP Vast Evt. TTM | CTR Evt. TTM | CTR NP Mobiel Evt. TTM | CTR NP Vast Evt. TTM | CTR NP Vast NP Mobiel Evt. TTM | CTR NP Mobiel Evt. TTM | CTR NP V NP Mobiel Evt. TTM | CTR NP V NP Mobiel Evt. TTM | NP Mobiel | NP vast | Niet operator controlled | CTR Evt. TTM |

¹ Als NP vast van VOIP nummers uitblijft wordt het VOIP nummer(s) op de breedband aansluiting niet geporteerd maar opgegeven bij de oude aanbieder. Als een NP van van PSTN/ISDN nummers uitblijft wordt de telefoniedienst niet geporteerd en blijft achter bij de oude aanbieder.

² Bij overstappen binnen dezelfde infrastructuur vindt ook een operator controlled Telco-Telco-Migratie (TTM) plaats bij de wholesale infra aanbieder (bijv. KPN MDF of WBA of ODF).

³ Onder 'niet operator controlled' wordt het volgende verstaand: de achterblijvende diensten moet de klant zelf opzeggen.

⁴ Bij mobiel wordt hier mobiel bellen bedoeld. Mobiele data onderdeel van de bundel wordt als onderdeel van de breedbandbundel opgezegd.

⁵ Als NP mobiel uitblijft wordt het mobiele nummer in de bundel niet geporteerd en blijft achter bij de oude aanbieder (KT, LT wordt nog verder uitgewerkt).



| Naar → Van ↓ | 2P Internet VOIP | 2P Internet TV | 2P Internet Mobiel | 3P Internet VOIP TV | 3P Internet VOIP Mobiel | 3P Internet TV Mobiel | 4P Internet VOIP TV Mobiel | 1P Mobile Only | 1P PSTN/ISDN Of VOIP Only | 1P TV Only | 1P Internet Only |
|--|--|-----------------------------|--|--|--|--|--|-----------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 3P Internet TV Mobiel | CTR Evt. TTM | CTR Evt. TTM | CTR NP Mobiel Evt. TTM | CTR Evt. TTM | CTR NP Mobiel Evt. TTM | CTR NP Mobiel Evt. TTM | CTR NP Mobiel Evt. TTM | NP Mobiel | niet operator controlled | niet operator controlled | CTR Evt. TTM |
| 4P Internet VOIP TV Mobiel | CTR NP Vast | CTR | CTR NP Mobiel | CTR NP Vast | CTR NP Mobiel NP Vast | CTR NP mobiel | CTR NP vast NP mobiel | Niet operator controlled | NP vast | Niet operator controlled | CTR |
| 1P Mobile Only | Niet operator controlled | Niet operator controlled | Niet operator controlled NP Mobiel | Niet operator controlled | Niet operator controlled NP Mobiel | Niet operator controlled NP Mobiel | Niet operator controlled NP Mobiel | NP Mobiel | Niet operator controlled | Niet operator controlled | Niet operator controlled |
| 1P PSTN/ISDN Of VOIP Only | Niet operator controlled NP Vast | Niet operator controlled | Niet operator controlled | Niet operator controlled NP Vast | Niet operator controlled NP vast | Niet operator controlled | Niet operator controlled NP vast | Niet operator controlled | NP vast | Niet operator controlled | Niet operator controlled |
| 1P TV Only | CTR | CTR | CTR | CTR | CTR | CTR | CTR | CTR | CTR | CTR | CTR |
| 1P Internet Only | CTR Evt. TTM | CTR Evt. TTM | CTR Evt. TTM | CTR Evt. TTM | CTR Evt. TTM | CTR Evt. TTM | CTR Evt. TTM | Niet operator controlled | Niet operator controlled | Niet operator controlled | CTR Evt. TTM |



Appendix C: Begrippenlijst

Klantorder – Verzoek van de klant aan een telecomaandbieder om diensten te gaan leveren.

Overstapservice. De door de telecomaandbieders aangeboden overstapdienstverlening. Zij geven daarmee invulling aan wettelijke overstapverplichtingen uit de Telecomwet (Art. 4.10 (nummerbehoud) en 7.2c (overstappen) en besluit overstapdienst telecom. De overstapverplichtingen gelden voor overstapsituaties, waarbij een abonnee wisselt van aanbieder voor de levering van internettoegangsdienst(en), of met gebundelde diensten met ten minste een internettoegangsdienst of een openbare telefoniedienst.

Nummerportabiliteit / nummerbehoud. Nummerportabiliteit / nummerbehoud is een specifieke vorm van de overstapservice ten behoeve van het behouden van het vaste en/of mobiele telefoonnummer van de abonnee (en in voorkomende gevallen met opzegging van de overeenkomst).

Porteerproces. Het door aanbieders in COIN verband overeengekomen proces om nummerbehoud (in overstapsituaties) te realiseren via COIN-platform nummerportabiliteit (CRDB).

Overstapproces. Het door aanbieders in COIN verband overeengekomen proces om overstappen met gebundelde diensten met tenminste een internettoegangsdienst te realiseren via COIN-platform overstappen (COMP).

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.

Bevestiging klantorder / overstaporder – Bevestiging van de ontvangende aanbieder aan de klant, dat het verzoek van de klant (om diensten te leveren en/of gebruik te maken van de overstapservice) geaccepteerd is.

Overstapverzoek – Verzoek van de ontvangende aanbieder aan de overdragende aanbieder om het contract van de abonnee per gespecificeerde datum te beëindigen gebruikmakend van de overstapservice.

Wettelijke annuleringstermijn – Door de wetgever gespecificeerde termijn waarbinnen een abonnee het recht heeft om zijn overeenkomst zonder opgave van redenen te annuleren.

Wettelijke opzegtermijn – Door de wetgever gespecificeerde termijn waarna een abonnee het recht heeft zijn/haar overeenkomst te beëindigen.



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.

Contract – Overeenkomst tussen een abonnee en een aanbieder.

FPD – First Possible Date: De eerst mogelijke datum waarop de overstap uitgevoerd kan worden.



Wijzigingsbeheer

| Versienummer | Wijzigingen | Datum akkoord |
|--------------|---|---------------|
| 4.0 | Grondige revisie van de besluitenlijst. Beperkte inhoudelijke aanpassingen, actualiseren n.a.v. reeds geïmplementeerde wijzigingen (oa performed bericht, smart validation) en verduidelijken doorlooptijden overstappen processen. Tevens is een begrippenlijst toegevoegd. | 07-01-2019 |
| 4.1 | Besluitenlijst aangepast naar aanleiding van: <ul style="list-style-type: none"> - Uitbreiden termijn e-mail toegang na overstap (1 naar 6 maanden) - Verbeteren communicatie t.a.v. e-mail toegang na overstap - Sneller leveren binnen de overstapservice | 03-10-2019 |
| 4.2 | Enkele wijzigingen in het kader van zelfreguleringsafspraken e-mail toegang na een overstap. | 16-01-2020 |
| 4.3 | Wijzigingen in het kader van de pilot herziene afspraken contactmoment: <ul style="list-style-type: none"> - Herziene afspraken ten aanzien van schriftelijke bevestiging - Herziene afspraken ten aanzien van het contactmoment (ter evaluatie na afloop van de pilot) | 10-09-2020 |
| 5.0 | Besluitenlijst aangepast naar aanleiding van nieuwe wetgeving: <ul style="list-style-type: none"> - Toevoegen van mobiel aan de overstapservice - Aanpassen terminologie / definities n.a.v. wetgeving - Herordenen van besluiten | 09-04-2021 |
| 5.1 | Besluitenlijst aangepast op de volgende punten: <ul style="list-style-type: none"> - Expliciete ondersteuning voor TV only binnen de Overstapservice Consumenten verwijderd - Herziening contactmoment doorgevoerd | 03-05-2021 |