

OPENBAAR

Aan: diverse marktpartijen

Contactpersoon dr. ir. H.J. Barnard	Ons kenmerk OPTA/ACNB/2009/200484	Uw kenmerk	Doorkiesnummer
Datum 5 maart 2009	Onderwerp Zorgplicht: voorlichting abonnees over draadloze routers		Bijlage(n)

Geachte heer, mevrouw,

Het doel van deze brief is om u te informeren over de voorlichting aan abonnees die het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: het college) van uw organisatie verwacht om het maatschappelijk probleem van onveilig ingestelde draadloze routers bij consumenten te verminderen. Het gaat om een nadere invulling van de *Beleidsregels Informatieplicht voor aanbieders over internetveiligheid* (hierna: de Beleidsregels) op dit specifieke onderwerp.

Achtergrond

Internetveiligheid is een onderwerp dat een brede maatschappelijke belangstelling kent. Eén van de risico's die een consument loopt bij het gebruik van internet is dat zijn draadloze router niet voldoende beveiligd is. Hierdoor kunnen mogelijk anderen zijn verbinding misbruiken, zijn persoonsgegevens achterhalen en inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer. Uit een recent onderzoek blijkt dat naar schatting bijna 50% van de draadloze netwerken bij consumenten onvoldoende is beveiligd.¹

Het beveiligen van randapparatuur is een verantwoordelijkheid van de eindgebruiker. De eindgebruiker kan dit echter alleen als hij op heldere wijze wordt voorgelicht over de betrokken risico's en hoe deze tegen zijn te gaan. In de Telecommunicatiewet is bepaald² dat aanbieders hiervoor een verantwoordelijkheid hebben. Het college heeft recent in de Beleidsregels³ vastgelegd dat hij onveilig

¹ Consumentenbond, Digitaalids, nummer 6, november/december 2008.

² Artikel 11.3, tweede lid, Tw:

De in artikel 11.2 bedoelde aanbieders dragen er zorg voor dat de abonnees worden geïnformeerd over:

- a. *bijzondere risico's voor de doorbreking van de veiligheid of de beveiliging van het aangeboden netwerk of de aangeboden dienst;*
- b. *de eventuele middelen waarmee de onder a bedoelde risico's kunnen worden tegengegaan, voor zover het andere maatregelen betreft dan die welke de aanbieder op grond van het eerste lid gehouden is te treffen, alsmede een indicatie van de verwachte kosten.*

³ Beleidsregels Informatieplicht voor aanbieders over internetveiligheid, Kenmerk OPTA/ACNB/2008/202938, Stcrt. nr. 8, 14 januari 2009, p.7., <http://www.opta.nl/nl/actueel/alle-publicaties/publicatie/?id=2838>.

OPENBAAR

ingestelde draadloze routers als één van de risico's beschouwt, waarover internetaanbieders voorlichting moeten geven.

Draadloze routers die door de aanbieder worden verstrekt

Gezien het maatschappelijk probleem dat onveilig ingestelde draadloze routers vormen, wil het college meer specifiek ingaan op de voorlichtingstaak die aanbieders bij dit risico hebben. Immers, een aanzienlijk deel van de draadloze routers die in gebruik zijn bij consumenten, is door de aanbieders verstrekt (verkocht, verhuurd of in bruikleen gegeven). Voor deze door de aanbieder verstrekte draadloze routers gaat naar het oordeel van het college de verantwoordelijkheid van aanbieders verder dan alleen een algemene voorlichting over het risico van onveilig ingestelde routers en het noemen van algemene middelen om die risico's tegen te gaan. De abonnee mag er op vertrouwen dat hij van zijn aanbieder zodanige informatie krijgt dat hij de router die hij via zijn aanbieder verkregen heeft op een adequaat beveiligingsniveau kan instellen.

Het college zal bij zijn toezicht op de informatieplicht daarom de volgende uitgangspunten hanteren.

Routers die verstrekt worden

De informatieplicht in de Tw eist dat over bijzondere risico's wordt voorgelicht en over de middelen om deze risico's tegen te gaan. Het college is van oordeel dat een aanbieder aan de informatieplicht voldoet als hij aan een abonnee bij het verstrekken van een draadloze router een handleiding meegeeft, waarin de abonnee steeds op een duidelijke en begrijpelijke wijze (bijvoorbeeld middels een *stap-voor-stap* uitleg) wordt geïnformeerd over hoe de beveiliging ingesteld kan worden en welk risico hij loopt als hij niet de beste beveiligingsoptie kiest.⁴ Met de handleiding, die bijvoorbeeld ook een digitale *wizard* of een software-installatie CD zou kunnen zijn, moet de abonnee in staat worden gesteld de router op een adequaat beveiligingsniveau in te stellen.

Routers die verstrekt zijn

Het college is van oordeel dat een aanbieder, om aan de informatieplicht te voldoen, ook voor alle door hem in het verleden verstrekte draadloze routers informatie dient te geven over veiligheidsrisico's en hoe die tegen zijn te gaan. Dat kan een aanbieder bijvoorbeeld doen door op zijn website per type draadloze router dat door hem in het verleden verstrekt is, aan te geven hoe deze beveiligd kan worden. Het college is van oordeel dat de abonnee die deze informatie opzoekt, deze informatie eenvoudig via zijn aanbieder moet kunnen vinden. Verder stelt het college dat de abonnee daarbij op een duidelijke en begrijpelijke wijze moet worden geïnformeerd over hoe de beveiliging ingesteld kan worden, bijvoorbeeld middels een *stap-voor-stap* uitleg. Ook hier geldt dat de informatie ook de bijzondere risico's moet noemen die de abonnee loopt indien hij niet de beste beveiligingsoptie kiest.

⁴ Sommige applicaties op de computer kunnen mogelijk niet overweg met bepaalde beveiligingsopties. In dat geval moet de abonnee op basis van de door de aanbieder verstrekte informatie een weloverwogen afweging kunnen maken over het gebruik van deze applicatie en het veiligheidsrisico dat hij loopt.

OPENBAAR

Het kan zijn dat een oud type draadloze router niet meer adequaat te beveiligen is, bijvoorbeeld omdat er alleen een WEP beveiliging aanwezig is. In dat geval volgt uit de informatieplicht dat de aanbieder wijst op de risico's hiervan en bijvoorbeeld aanbeveelt een andere router aan te schaffen, waarbij dan een indicatie van de kosten wordt gegeven.

Het college is van oordeel dat de informatieplicht mee brengt dat de aanbieder zijn abonnees eenmalig wijst op het beschikbaar zijn van informatie over het beveiligen van routers die in het verleden door de aanbieder aan abonnees zijn verstrekt. Dat kan bijvoorbeeld middels een aparte e-mail, in een algemene nieuwsbrief, vermelding op de factuur, en dergelijke.

Toezicht

Het college heeft het voornemen om vanaf 15 april 2009 toe te gaan zien op de wijze waarop aanbieders informatie geven aan hun abonnees over de beveiliging van draadloze routers die door de aanbieder zijn verstrekt. Voor meer informatie over de wijze waarop het college eventueel noodzakelijke handhavingsmiddelen inzet, verwijst het college u naar de eerder gepubliceerde Beleidsregels.

Deze brief wordt ook gepubliceerd op de website van OPTA. Mocht u naar aanleiding van deze brief nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met de in het briefhoofd vermelde contactpersoon.

Hoogachtend,

HET COLLEGE VAN DE ONAFHANKELIJKE POST EN TELECOMMUNICATIE AUTORITEIT,
namens het college,
Plv. hoofd afdeling Consument, Nummers en Bestuur

w.g. mr. D. Molenaar