

# **Overzicht wijzigingen Algemene Voorwaarden KPN**

Mei 2026

# Overzicht wijzigingen

## Algemene Voorwaarden KPN

Onderwerp	Hoe was het (juli 2025)	Hoe wordt het (mei 2026)	Artikel nieuwe voorwaarden
Bedenktijd bij overeenkomsten op afstand	We hanteren een bedenktijd van 14 dagen.	We hebben de bepaling eenvoudiger gemaakt en duidelijker aansluiting gezocht bij de wettelijke regels.	1.5
Inflatiecorrectie (indexatie)	We kunnen jaarlijks de tarieven aanpassen op basis van CPI, waarvan het meetmoment per dienst verschilde.	We hebben beter opgeschreven welke basis we gebruiken: de jaarlijkse verandering (jaarmutatatie) van de consumentenprijsindex zoals het CBS die publiceert. Voor mobiel gebruiken we hetzelfde inflatiepercentage als voor vast: de inflatie van het afgelopen kalenderjaar. Het moment waarop we de tarieven indexeren verandert niet. Vaste abonnementen op 1 juli en mobiele abonnementen op 1 oktober.	9.1
Facturering bij start tussen factuurperiodes	We hebben vaste factuurperiodes, bij aansluiting kan per dag 1/30 deel van de maand in rekening worden gebracht.	We hebben verduidelijkt dat alleen het deel van de factuurperiode vanaf het moment van activatie wordt gefactureerd.	9.2
Gevolgen van niet-tijdige betaling	Bij een overschrijding van de betalingstermijn kunnen we rente en kosten in rekening brengen.	We hebben verduidelijkt dat wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten alleen binnen de wettelijke maxima worden berekend.	10.4
Bezwaar tegen facturen	We kunnen bij regelmatig bezwaar tegen facturen de onderzoekskosten in rekening brengen.	We hebben de regel dat onderzoekskosten in rekening kunnen worden gebracht verwijderd. Hier gelden de wettelijke regels.	10.5
Tijdelijk stoppen van de dienstverlening	We kunnen de dienstverlening tijdelijk stopzetten als je je niet aan de overeenkomst houdt.	We hebben verduidelijkt dat we alleen de dienstverlening tijdelijk mogen stoppen als daarvoor goede redenen zijn en dit is toegestaan volgens de wet.	11

Onderwerp	Hoe was het (juli 2025)	Hoe wordt het (mei 2026)	Artikel nieuwe voorwaarden
Wijzigen van de overeenkomst	We mogen de overeenkomst, voorwaarden en tarieven wijzigen en dat laten we minimaal 1 maand van tevoren weten, met vermelding van de redenen. Het eventuele opzegrecht bij wijziging stond in een ander artikel.	We mogen de overeenkomst wijzigen bij duidelijk omschreven redenen, waaronder wijzigingen in wet- en regelgeving of substantiële kostenstijgingen. Zie het artikel voor een volledig overzicht van de omstandigheden. Dat kondigen we nog steeds een maand van tevoren aan. We hebben het opzegrecht in het wijzigingsartikel zelf opgenomen en verder verduidelijkt hoe en wanneer je kunt opzeggen.	12.1 en 12.3
Tariefverhogingen (anders dan inflatie)	We hebben de mogelijkheid om tarieven te wijzigen binnen het wijzigingsartikel zoals hierboven beschreven.	Als wij de prijs verhogen, dan hebben we die verhoging beperkt. Deze beperking geldt per kalenderjaar. De verhoging is maximaal 5% van je vaste maandbedrag. Of € 3,- per maand als dit meer is dan 5% van je vaste maandbedrag. Prijsverhogingen door inflatie tellen hierbij niet mee.	12.2
Tussentijdse beëindiging door jou	We geven je de mogelijkheid om in bepaalde gevallen de overeenkomst op te zeggen.	We hebben de gevallen waarin je tussentijds kunt opzeggen duidelijker en vollediger geformuleerd. Bij verhuizing geldt nu een opzegtermijn van 1 maand.	13.2
Beëindiging door KPN	We kunnen de overeenkomst in bepaalde gevallen opzeggen. Als we de overeenkomst tussentijds beëindigen tijdens de minimumduur, kunnen we de volledige resterende abonnementskosten doorberekenen.	Bij tussentijdse beëindiging wegens niet-nakoming kunnen we maximaal 50% van de resterende abonnementskosten in rekening brengen. We hebben een helderder juridisch onderscheid gemaakt tussen opzegging en ontbinding.	13.5
Aansprakelijkheid – consumenten	We hadden een uitgebreide aansprakelijkheidsregeling met vaste schadecategorieën en maximumbedragen per soort schade.	We hebben de afspraken voor aansprakelijkheid eenvoudiger geformuleerd en sluiten nauwer aan bij de wet, zowel voor ons als voor jou. Gebruik je de dienst zakelijk? Dan hebben we daarvoor aanvullende afspraken opgenomen	14.1 en 14.2

Onderwerp	Hoe was het (juli 2025)	Hoe wordt het (mei 2026)	Artikel nieuwe voorwaarden
Melden van schade	We hebben strikte termijnen waarbinnen je schade moet melden.	We hebben nog steeds termijnen voor het melden van schade, maar als je het daarbinnen niet hebt gemeld, heeft dat alleen gevolgen als we in onze belangen zijn geschaad.	14.3
Klachten- en geschillenregeling	Via het Europese platform voor Online Dispute Resolution (ODR) kan je contact opnemen.	Het ODR-platform is stopgezet en we hebben het daarom uit de voorwaarden gehaald.	17.1 en 17.2
Apparatuur in bruikleen of huur	We hanteren een termijn voor het terugsturen van apparatuur van drie maanden.	We hebben de termijn voor terugsturen van apparatuur aangepast naar één maand. We hebben de bepaling nu opgenomen in het algemene deel van de algemene voorwaarden.	20.2
Niet geldige bepaling	Er is geen bepaling over de gevolgen als een bepaling geheel of gedeeltelijk ongeldig zou zijn.	Nieuw artikel. We hebben nu vastgelegd dat als een bepaling in deze algemene voorwaarden ongeldig is, de overige bepalingen van kracht blijven. Voor zakelijke klanten wordt de ongeldige bepaling vervangen door een geldige bepaling die zo veel mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke bedoeling.	21.1
Toepasselijk recht	We hebben Nederlands recht toepasselijk verklaard in de bepaling over klachten	Nieuw artikel. We hebben toepasselijk Nederlands recht logischer vermeld in een aparte bepaling	21.2
Geldigheid prepaid-tegoed	Prepaid-tegoed was beperkt geldig.	Prepaid-tegoed is nog steeds beperkt geldig, maar we hebben verhelderd hoe de geldigheidsduur van dit tegoed bekend wordt gemaakt.	26.4
Beëindiging prepaid en terugbetaling tegoed	We bieden de mogelijkheid om de overeenkomst op ieder moment op te zeggen.	We hebben verduidelijkt dat voor opzegging geen opzegtermijn geldt. Verder hebben we minder duidelijke teksten verwijderd en de bepaling geschrapt dat KPN kosten in rekening kan brengen.	26.5

Disclaimer: Dit overzicht is uitsluitend bedoeld ter informatie en geeft een samenvatting van de wijzigingen. Aan dit overzicht kunnen geen rechten worden ontleend. Voor de volledige en juridisch geldende voorwaarden moet je de (meest recente) Algemene Voorwaarden raadplegen; bij verschillen of tegenstrijdigheden zijn de Algemene Voorwaarden leidend.