Besluit «Openbaar»

Ons kenmerk: ACM/DTVP/2017/203315_OV
Zaaknummer: 17.0394.29

Muzenstraat 41 | 2511 WB Den Haag
Postbus 16326 | 2500 BH Den Haag
T 070 722 20 00 | F 070 722 23 55
info @acm.nl | www.acm.nl | www.consuwijzer.nl

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt op grond van artikel 4.4 van de Telecommunicatiewet, juncto artikel 3.6b van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen tot vaststelling van kennelijk misbruik van de tarifering van het informatienummer 0909-0400528, op grond waarvan de toekenning van dit nummer ambtshalve wordt ingetrokken.

1. Samenvatting

1. De Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) heeft vastgesteld dat er kennelijk misbruik van de tarifering heeft plaatsgevonden van het informatienummer 0909-0400528 dat aan snapentertainment is toegekend. Om die reden trekt de ACM de toekenning van het nummer ambtshalve in.

2. Feiten en verloop van de procedure

2. Bij besluit van 21 maart 2017 is het nummer 0909-0400528 (hierna ook: het informatienummer) toegekend aan snapentertainment, handelend onder de naam Snapking. Snapentertainment is tevens de feitelijke gebruiker van het informatienummer.

3. De ACM heeft op 20 maart, 23 maart en 10 april 2017 signalen van consumenten ontvangen over het informatienummer. Consumenten hebben geklaagd over het feit dat voornamelijk minderjarige bellers middels YouTube-video's worden aangespoord naar dit nummer te bellen, zonder een duidelijke tariefvermelding. De bellers worden lang in de wacht gezet en alleen de honderdste beller maakt kans op een gesprek met Snapking.

4. Naar aanleiding van de ontvangen signalen hebben toezichthoudend ambtenaren van de ACM verschillende controles uitgevoerd naar het informatienummer.

5. Tijdens het onderzoek heeft een toezichthoudend ambtenaar geconstateerd dat Snapking op zijn YouTube-kanaal op 20 maart 2017 een video heeft geplaatst, getiteld "IK BEN VADER..", waarin hij aangeeft:

> "(…) *Ik heb een speciaal nummer geopend, daar kan je me op bellen. Het staat hieronder in de beschrijving, bel me daar op. Degene die het langst wacht, dat kan ik zien op de laptop, die schakel ik dan door en die vertel ik wie de echte moeder is van het kind (…).*"

In de beschrijving onder de video staat de volgende tekst:

> "*JE KAN ME BELLEN OP HET NUMMER - 09090400528 blijf in de wachtrij staan bij ongeveer 5/10 min verbind ik je door met mij ik kan niet iedereen te woord staan maar ik hoop de meeste wel succes met bellen ! 09090400528.*"

6. Tijdens een controle op 10 april 2017 heeft een toezichthoudend ambtenaar het volgende geconstateerd. Na het beluisteren van de tariefmelding:

> "*Voor dit servicenummer betaalt u een euro per minuut, u betaalt ook een starttarief van vier en een halve cent plus uw gebruikelijke belkosten.*"

volgt het bericht:

> "*Welkom bij de snapkinglijn. Momenteel staat u in de wachtrij. We proberen u nu door te verbinden met snapking, een moment geduld alstublieft.*"

Hierna volgt een wachttijd (met achtergrondmuziek) van zeven minuten. Uiteindelijk volgt de melding:

> "*Helaas, je bent niet de honderdste beller. Je wordt niet doorverbonden naar de studio, bel het nummer opnieuw.*"

Vervolgens wordt de verbinding verbroken.

7. Op 12 april 2017 heeft de ACM informatie over het belverkeer opgevraagd bij Vodafone/Ziggo. Uit de ontvangen gegevens is onder meer gebleken dat het informatienummer vanaf 21 maart tot en met 12 april 2017 5.880 maal is gebeld. De totale belkosten voor consumenten bedragen € 13.107,60.

8. Tijdens controles op 12 en 13 april 2017 heeft een toezichthoudend ambtenaar het volgende geconstateerd. Na het beluisteren van de tariefmelding

> "*Voor dit servicenummer betaalt u een euro per minuut, u betaalt ook een starttarief van vier en een halve cent plus uw gebruikelijke belkosten.*"

volgt wederom het bericht:

> "Welkom *bij de snapkinglijn. Momenteel staat u in de wachtrij. We proberen u nu door te verbinden met snapking, een moment geduld alstublieft.*"

Hierna volgt een wachttijd (met achtergrondmuziek) van vier minuten. Uiteindelijk volgt de

melding:

> "*Helaas, je bent niet de honderdste beller. Je wordt niet doorverbonden naar de studio, bel het nummer opnieuw.*"

Vervolgens wordt de verbinding verbroken.

9. Naar aanleiding van het onderzoek is op 13 april 2017 aan de aanbieder van de openbare elektronische communicatiedienst Vodafone/Ziggo op grond van artikel 4.4 jo. 7.3a en 7.3b van de Telecommunicatiewet (hierna: Tw) een aanwijzing gegeven om de aankiesbaarheid en de betaling die gerelateerd is aan het informatienummer op te schorten voor een periode van vier weken. Deze periode is op dat moment ingevolge artikel 7.3a, derde lid, en artikel 7.3b, derde lid, van de Tw verlengd met vier weken. Bij brief van 14 april 2017 is snapentertainment van de aanwijzing op de hoogte gesteld.[1]

10. Op 14 april 2017 heeft de ACM aanvullende informatie over het belverkeer opgevraagd bij Massxess B.V. (hierna: Massxess).[2] Uit de opgevraagde informatie is gebleken dat er in de periode van 21 maart 2017 tot 14 april 2017 in totaal 6.450 inkomende gesprekken op het informatienummer hebben plaatsgevonden, waarvan er 33 zijn doorverbonden met de nummergebruiker. Hiervan zijn 5 gesprekken daadwerkelijk beantwoord. De gespreksduur van deze doorverbonden gesprekken bedroeg respectievelijk 5:34, 0:05, 1:03, 0:17 en 0:27 minuten.

11. Op 16 mei 2017 heeft de ACM snapentertainment het voorgenomen besluit toegezonden, waarin zij aangeeft voornemens te zijn het informatienummer 0909-0400528 in te trekken, op grond van misbruik van de tarifering. De ACM heeft snapentertainment de mogelijkheid gegeven om binnen twee weken zijn zienswijze te geven op het voorgenomen besluit. Snapentertainment heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. In zijn e-mail van 24 mei 2017 geeft hij – kortgezegd – aan dat hij zich niet bewust was van de overtreding omdat hij hier geen verstand van heeft en dat hij meent dat Beleasy[3] ook een bepaalde mate van verwijtbaarheid treft. Verder betuigt hij spijt ten aanzien van zijn handelwijze en heeft hij er begrip voor als het nummer wordt afgesloten.

[1] Kenmerk ACM/DTVP/2017/202430.

[2] Massxess is een platformaanbieder. Platformaanbieders vervullen een intermediaire rol tussen nummergebruikers en aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten.

[3] Beleasy is (naast Contactmakers) een handelsnaam van Massxess B.V.

3. Juridisch kader

12. Artikel 4.4 van de Tw luidt:
"1. Bij algemene maatregel van bestuur wordt bepaald welke gedragingen van een nummergebruiker voor de Autoriteit Consument en Markt aanleiding kunnen zijn om:
a. de toekenning van een nummer te weigeren, op te schorten of in te trekken,
b. de aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst een aanwijzing te geven de betaling die gerelateerd is aan het betreffende nummer op te schorten overeenkomstig artikel 7.3a, of
c. de aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst een aanwijzing te geven de aankiesbaarheid van het desbetreffende nummer op te schorten overeenkomstig artikel 7.3b, eerste lid.
2. De gedragingen hebben betrekking op het kennelijk misbruik maken van de tarifering van een nummer."

13. Artikel 3.6b van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (hierna: Bude) luidt:
"1. Als gedragingen die betrekking hebben op het kennelijk misbruik maken van de tarifering van een nummer worden aangewezen het voorafgaand aan het leveren van een aan een oproep verbonden dienst:
a. Verstrekken van feitelijk onjuiste informatie of informatie die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden als bedoeld in artikel 193c, eerste lid, en tweede lid, onderdeel b van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek,
b. het weglaten van essentiële informatie als bedoeld in artikel 193d, tweede lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek.
2. Het eerste lid is van toepassing op nummers uit de categorieën 0900, 0906, 0909 en 18."

14. In de toelichting[4] bij het Bude wordt het volgende aangegeven:
"Van misbruik van tarifering van informatienummers is onder meer sprake in de volgende gevallen:
a. de door de nummergebruiker aangeboden dienstverlening is er, zonder dat dit besloten ligt in de aard van deze dienstverlening, kennelijk op gericht de duur van de oproep te verlengen;
b. bellers worden aan de lijn gehouden zonder dat zij uiteindelijk iemand te spreken krijgen of dat aan hen een dienst wordt verleend;
(…)."

[4] *Stb.* 2008, nr. 119, p. 14.

4. Bevoegdheid van de ACM en gebruik van de bevoegdheid

15. Op grond van artikel 4.4 van de Tw, jo. artikel 3.6b van het Bude, is de ACM bevoegd de toekenning van een nummer in te trekken, als is vastgesteld dat er sprake is geweest van kennelijk misbruik van de tarifering van een 090x-nummer.

16. Uit de toelichting[5] op de wijzigingen in hoofdstuk 4 van de Tw (waaronder die van artikel 4.4 van de Tw) blijkt dat de ACM passende maatregelen moet kunnen nemen, onder andere als de nummergebruiker zich niet houdt aan het bij of krachtens de wet gestelde en waardoor derde partijen worden gedupeerd. Deze wijzigingen beogen in zijn algemeenheid het misbruik van dure nummers tegen te gaan, waarbij met name gestreefd wordt naar een betere bescherming van de consument.

5. Overwegingen

17. Ten aanzien van het vaststellen van kennelijk misbruik van de tarifering van het informatienummer 0909-0400528 in het kader van artikel 4.4 van de Tw, juncto artikel 3.6 van het Bude overweegt ACM het volgende.

Dienstverlening snapentertainment

18. In zijn YouTube-video van 20 maart 2017, getiteld “IK BEN VADER..”, heeft snapentertainment openlijk geuit dat de dienst er in bestaat dat de beller kans maakt op een gesprek met Snapking. Hij geeft hierbij aan dat de beller die het langst wacht, met hem wordt doorgeschakeld en dat hij diegene vertelt ‘wie de echte moeder van het kind is’. Daarbij wordt, zoals geciteerd in randnummer 5, onder de YouTube-video aangegeven dat de beller in de wachtrij moet blijven staan, dat na ongeveer vijf à tien minuten wordt doorverbonden, en dat niet iedereen te woord kan worden gestaan. In contradictie met deze stelling en zoals een toezichthoudend ambtenaar heeft geconstateerd, krijgt de beller voorafgaand aan het verbreken van de verbinding te horen dat de verbinding wordt verbroken omdat hij niet de honderdste beller is.

Oproepen tussen 21 maart en 14 april

19. Tijdens de controles op 10, 12 en 13 april 2017 is geconstateerd dat bij een oproep naar het nummer 0909-0400528 de verbinding respectievelijk zeven, vier en vijf minuten in stand wordt gehouden, zonder dat de toezichthoudend ambtenaar iemand te spreken krijgt.

---

[5] *Kamerstukken II* 2005/06, 30 537, nr. 3, p. 11.

Daarnaast constateert de ACM dat uit de door Massxess desgevraagd overgelegde belgegevens blijkt dat er in de periode tussen 21 maart 2017 en 14 april 2017 een totaal van 6.450 inkomende oproepen heeft plaatsgevonden op het nummer 0909-0400528.[6] Van deze oproepen zijn in totaal 33 oproepen doorverbonden naar de nummergebruiker, waarvan in slechts vijf gevallen een gesprek tot stand is gekomen. De gespreksduur van deze oproepen bedroeg respectievelijk 5:34, 0:05, 1:03, 0:17 en 0:27 minuten.

Kwalificatie dienstverlening en handelwijze snapentertainment

20. De ACM overweegt dat dienstverlening, die er in bestaat dat niet elke beller, maar slechts een selecte groep bellers, de redelijkerwijs te verwachten dienst geleverd krijgt, in beginsel geen misbruik van de tarifering hoeft te vormen. Hierbij is van belang dat de redelijkerwijs te verwachten dienst helder is omschreven, de voorwaarden waaronder deze geleverd wordt duidelijk en ondubbelzinnig zijn, en dat een deel van de bellers de dienst daadwerkelijk geleverd krijgt.

21. In het onderhavige geval overweegt de ACM in de eerste plaats, zoals hiervoor vastgesteld, dat de voorwaarden waaronder de dienst van snapentertainment wordt geleverd niet helder zijn. Het is voor de beller niet duidelijk of er een kans is en zo ja, hoe groot deze is dat hij daadwerkelijk een dienst geleverd krijgt, omdat de voorwaarden waaronder dit plaatsvindt tegenstrijdig zijn. Gelet op het voorgaande, overweegt de ACM dat de informatievoorziening met betrekking tot de voorwaarden voor levering van de dienst vaag en dubbelzinnig is, waardoor de beller niet in staat is een weloverwogen keuze te maken.

22. Zoals in randnummer 19 is geconstateerd, heeft slechts vijf keer een gesprek plaatsgevonden, terwijl er in totaal 6.450 oproepen zijn gedaan. De ACM leidt hieruit af dat hiermee aan geen enkele van de gestelde (dubbelzinnige) voorwaarden is voldaan. Immers, wanneer voor elke honderdste beller een gesprek tot stand zou komen, zou er tot 64 keer toe een gesprek tot stand moeten zijn gekomen. Daarnaast overweegt de ACM, dat geenszins uit de belgegevens blijkt dat snapentertainment de langst wachtende beller heeft doorverbonden, gezien de totstandkoming van enkel vijf gesprekken uit 6.450 oproepen in meer dan drie weken.

23. In de tweede plaats overweegt de ACM dat de aard van de dienstverlening en de voorwaarden waaronder deze wordt geleverd, niet met zich brengt dat bellers onnodig lang een verbinding in stand hoeven te houden. Het komt er in het overgrote deel van de gevallen op neer dat de verbinding van de beller onnodig lang in stand wordt gehouden,

[6] Snapentertainment verwijst in enkele andere YouTube-video's ook naar dit telefoonnummer, waarbij de voorwaarden vergelijkbaar zijn.

zonder dat daadwerkelijk een dienst wordt geleverd. Dit blijkt ook uit de eerdergenoemde belgegevens.

Conclusie

24. De beoordeling van de vraag of sprake is van kennelijk misbruik van de tarifering, vindt plaats op grond van artikel 3.6b van het Bude. In dat artikel wordt een verband gelegd tussen kennelijk misbruik maken van de tarifering en enkele bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek met betrekking tot oneerlijke handelspraktijken. De toelichting bij het Bude en de toelichting bij de wijziging[7] van het Bude geven enkele voorbeelden van gevallen waarin volgens de regelgever sprake is van kennelijk misbruik van de tarifering, en waarmee de oneerlijke handelspraktijk gegeven is.

25. Gegeven het onderzoek van de ACM, de ontvangen signalen en de door de platformaanbieder verstrekte informatie, concludeert de ACM dat de handelwijze van snapentertainment met betrekking tot het informatienummer 0909-0400528 genoemd onder de randnummers 2 tot en met 10, is aan te merken als een gedraging zoals beschreven in artikel 3.6b, onder a en b, van het Bude. De dienstverlening is er op gericht om de duur van de oproep te verlengen, zonder dat dit nodig is voor deze vorm van dienstverlening. Een oproep hoeft immers niet lang te duren om te bepalen of iemand al dan niet de honderdste beller is. Bovendien wordt in veel gevallen de beller aan de lijn gehouden, zonder dat hij uiteindelijk iemand te spreken krijgt of dat aan hem een dienst wordt geleverd. Op basis van de informatie voorafgaand aan de oproep mocht de beller redelijkerwijs verwachten dat hij kans maakt op een gesprek met snapentertainment, terwijl deze kans in realiteit nagenoeg nihil was. Hierdoor is sprake van twee expliciet in de toelichting bij de wijziging van het Bude genoemde gevallen.[8] De ACM is dan ook van oordeel dat met het informatienummer kennelijk misbruik is gemaakt van de tarifering op 10, 12 en 13 april 2017.

26. Om de consument daadwerkelijk te beschermen, gaat de ACM over tot intrekking van het informatienummer, opdat dit nummer niet langer kan worden misbruikt. Dit belang weegt zwaarder dan het belang van snapentertainment om het nummer te blijven gebruiken. De ACM ziet in dit geval geen bijzondere omstandigheden die rechtvaardigen om van handhaving af te zien.

[7] *Stb.* 2015, nr. 68.

[8] *Stb.* 2015, nr. 68, p. 4.

6. Dictum

27. De ACM stelt vast dat er op 10, 12 en 13 april 2017 sprake was van kennelijk misbruik van de tarifering van het informatienummer 0909-0400528, zoals bedoeld in artikel 4.4 van de Tw jo. artikel 3.6b van het Bude.

28. Op grond van artikel 4.4 van de Tw jo 3.6b van het Bude trekt de ACM de toekenning van het informatienummer 0909-0400528 ambtshalve in.

De Autoriteit Consument en Markt
namens deze,

w.g. mr. C. de Jong-Kwestro
Teammanager Telecom, Vervoer en Post

Bezwaar

Belanghebbenden die zich met dit besluit niet kunnen verenigen, kunnen binnen zes weken na de dag waarop dit besluit is bekendgemaakt bezwaar maken bij de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM). Het postadres is: Autoriteit Consument en Markt, t.a.v. Directie Telecom, Vervoer en Post, Postbus 16326, 2500 BH Den Haag.
Het bezwaarschrift moet zijn ondertekend en moet ten minste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht, bevatten. Voorts moet het bezwaarschrift de gronden van het bezwaar bevatten.

De ACM wijst u op de mogelijkheid die de Algemene wet bestuursrecht de indiener van een bezwaarschrift biedt, om in dat geschrift de ACM te verzoeken de bezwaarschriftenfase over te slaan. Indien de ACM uw verzoek inwilligt, zal uw bezwaarschrift worden doorgezonden naar de rechtbank en daar als beroepschrift worden behandeld. De procedure kan daardoor worden verkort. Indien de ACM uw verzoek niet inwilligt, staat tegen deze beslissing geen beroep open en zal uw bezwaarschrift door de ACM worden behandeld.