



## Besluit

### Intrekkingsbesluit informatienummers Clever Telecom Ireland LTD

Ons kenmerk : ACM/UIT/494623  
Zaaknummer : ACM/18/027767  
Datum : 23 februari 2018

**Besluit van de Autoriteit Consument en Markt op grond van artikel 4.7, vierde lid onder c, jo. artikel 4.3, eerste lid onder a, en artikel 4.7, vierde lid, onder a van de Telecommunicatiewet tot intrekking van de toekenning van de informatienummers 0900-2300000, 0900-3600000 en 0900-5100000.**

## 1. Samenvatting

1. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) heeft de informatienummers 0900-2300000, 0900-3600000 en 0900-5100000 (informatienummers) toegekend aan Clever Telecom Ireland LTD (Clever). Clever is nummerhouder en nummergebruiker van deze informatienummers. De ACM heeft vastgesteld dat Clever niet meer voldoet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor toekenning van de informatienummers. Tevens is Clever de aan het toekenningsbesluit verbonden voorschriften niet nagekomen. Om die redenen trekt de ACM de toekenning van deze nummers in.

## 2. Feiten en verloop van de procedure

### 2.1 Aanvraag en toekenning informatienummers

2. Clever heeft in zijn aanvraag voor het nummer 0900-2300000 de volgende beschrijving van de dienstverlening gegeven:  
*“Offline informatie gids Zuid-Holland. Via dit nummer kan weer, verkeer, openingstijden, vluchtinformatie en telefoonnummers worden aangevraagd voor Zuid-Holland.”*
3. Clever heeft in zijn aanvraag voor het nummer 0900-3600000 de volgende beschrijving van de dienstverlening gegeven:  
*“Offline informatie gids noord Brabant. Via dit nummer kan weer, verkeer, openingstijden, vluchtinformatie en telefoonnummers worden aangevraagd voor Noord-Brabant.”*
4. Clever heeft in zijn aanvraag voor het nummer 0900-5100000 de volgende beschrijving van de dienstverlening gegeven:  
*“Offline informatie gids Utrecht. Via dit nummer kan weer, verkeer, openingstijden, vluchtinformatie en telefoonnummers worden aangevraagd voor Utrecht.”*

5. Bij besluit van 4 februari 2015<sup>1</sup> zijn de informatienummers 0900-2300000, 0900-3600000 en 0900-5100000 toegekend aan Clever. Clever is de feitelijke gebruiker van de informatienummers.

## 2.2 Beleidsregel toekenning en intrekking informatienummers

6. Op 8 december 2017 is de 'Beleidsregel toekenning en intrekking informatienummers' (Beleidsregel) in werking getreden.
7. Op 7 december 2017 heeft de ACM nummerhouders per brief<sup>2</sup> en per nieuwsbericht op [www.acm.nl](http://www.acm.nl)<sup>3</sup> op de hoogte gesteld van de Beleidsregel. De ACM heeft in de brief en in het nieuwsbericht aangegeven dat zij vanaf januari 2018 gaat controleren of de nummerhouders van uitgegeven nummers zich aan de Beleidsregel houden.

## 2.3 Controle toezichthoudend ambtenaren

### *Informatienummer 0900-2300000*

8. Op 19 december 2017 heeft een toezichthoudend ambtenaar van de ACM geconstateerd dat een oproep naar het nummer 0900-2300000 werd beantwoord door een persoon met de tekst:  
*"Doorschakeldienst, goedemiddag, met wie mag ik u doorverbinden?"*
9. Op 4 januari 2018 werd een oproep naar hetzelfde informatienummer beantwoord door een persoon met de tekst:  
*"Doorschakeldienst, met wie mag ik u doorverbinden?"*
10. Op 15 januari 2018 werd een oproep naar hetzelfde nummer beantwoord door een persoon met de tekst:  
*"Doorschakeldienst, met wie mag ik u doorverbinden?"*  
Daarop gaf de toezichthoudend ambtenaar aan graag te worden doorverbonden met Tele2, waarna werd doorverbonden met de klantenservice van Tele2.
11. Bij alle drie de controles is een tarief van € 0,90 per minuut vermeld.

### *Informatienummer 0900-3600000*

12. Op 19 december 2017 heeft een toezichthoudend ambtenaar van de ACM geconstateerd dat een oproep naar het nummer 0900-2300000 werd beantwoord door een persoon met de tekst:  
*"Doorschakeldienst, goedemiddag, met wie mag ik u doorverbinden?"*
13. Op 4 januari 2018 werd een oproep naar hetzelfde informatienummer beantwoord door een persoon met de tekst:  
*"Doorschakeldienst, met wie mag ik u doorverbinden?"*

---

<sup>1</sup> Aanvraagnummer ACM/TVP/20150207.

<sup>2</sup> Kenmerk ACM/UIT/367219.

<sup>3</sup> Zie <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-waarschuwt-aanbieders-van-informatienummers>.

14. Op 15 januari 2018 werd een oproep naar hetzelfde nummer beantwoord door een persoon met de tekst:

*“Doorschakeldienst, met wie mag ik u doorverbinden?”*

Daarop gaf de toezichhoudend ambtenaar aan graag te worden doorverbonden met KPN, waarna werd doorverbonden met de klantenservice van KPN.

15. Bij alle drie de controles is een tarief van € 0,90 per minuut vermeld.

#### *Informatienummer 0900-5100000*

16. Op 19 december 2017 heeft een toezichhoudend ambtenaar van de ACM geconstateerd dat een oproep naar het nummer 0900-5100000 werd beantwoord door een persoon met de tekst:

*“Doorschakeldienst, goedemiddag, met wie mag ik u doorverbinden?”*

17. Op 4 januari 2018 werd een oproep naar hetzelfde informatienummer beantwoord door een persoon met de tekst:

*“Doorschakeldienst, met wie mag ik u doorverbinden?”*

18. Op 15 januari 2018 werd een oproep naar hetzelfde nummer beantwoord door een persoon met de tekst:

*“Doorschakeldienst, met wie mag ik u doorverbinden?”*

Daarop gaf de toezichhoudende ambtenaar aan graag te worden doorverbonden met Ziggo, waarna werd doorverbonden met de klantenservice van Ziggo.

19. Bij alle drie de controles is een tarief van € 0,90 per minuut in rekening gebracht.

## **2.4 Belgegevens**

20. De ACM heeft op 20 december 2017 informatie opgevraagd bij Colt Technology Services (Colt) over het belverkeer van de informatienummers in het jaar 2017. Colt heeft op 9 januari 2018 de belgegevens vanaf april 2017 tot en met november 2017 opgeleverd aan de ACM.<sup>4</sup> Uit deze gegevens blijkt dat er in voornoemde periode respectievelijk 12, 71 en 30.791 keer gebeld is naar de nummers 0900-2300000, 0900-360000 en 0900-5100000. Dit toont aan dat de nummerhouder daadwerkelijk actief is in het aanbieden van de dienst, zoals vastgelegd tijdens de controles door de toezichhoudend ambtenaar.

## **2.5 Opschorting aankiesbaarheid**

21. De informatienummers zijn sinds 8 januari 2018 geporteerd naar het netwerk van VodafoneZiggo. Op 17 januari 2018 heeft de ACM aan VodafoneZiggo, op grond van de artikelen 7.3a en 7.3b van de Telecommunicatiewet (Tw), een aanwijzing gegeven om de betaling en de aankiesbaarheid van de informatienummers op te schorten voor een periode van vier weken.<sup>5</sup> De ACM heeft deze periode op dat moment direct verlengd met vier weken

<sup>4</sup> Dit is de periode waarin de nummers waren aangesloten op het netwerk van Colt.

<sup>5</sup> Kenmerk ACM/UIT/421639.

op grond van de artikelen 7.3b, derde lid, en artikel 7.3a, derde lid, van de Tw.

22. De ACM heeft op 17 januari 2018 tevens aan Colt, op grond van artikel 7.3a van de Tw, een aanwijzing gegeven om de betaling die gerelateerd is aan de informatienummers op te schorten voor een periode van vier weken.<sup>6</sup> Deze aanwijzing is gericht op eventuele openstaande uitbetalingen van Colt aan Clever over de periode voorafgaand aan de portering naar het netwerk van VodafoneZiggo. De ACM heeft deze periode van opschorting op dat moment direct verlengd met vier weken op grond van artikel 7.3a, derde lid, van de Tw. Per brief van 17 januari 2018 is Clever van de aanwijzingen op de hoogte gesteld.<sup>7</sup>
23. Op 18 januari 2018 heeft VodafoneZiggo aan de ACM gemeld dat de informatienummers vanaf 18 januari 2018, om 8:57 uur niet meer aankiesbaar zijn.

### 3. Juridisch kader

#### 3.1 Nummerhouder voldoet niet meer aan voorwaarden voor toekenning

24. Artikel 4.7, vierde lid, onder c, van de Tw luidt:  
*“4. Een toekenning kan door de Autoriteit Consument en Markt worden opgeschort voor een door de Autoriteit Consument en Markt te bepalen termijn of worden ingetrokken, indien:  
(...)  
c. de nummerhouder niet meer voldoet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor toekenning van dat nummer.”*
25. Artikel 4.3, eerste lid, onder a, van de Tw luidt:  
*“1. Een toekenning wordt geweigerd, indien:  
a. de toekenning in strijd is met het desbetreffende nummerplan of een op grond van artikel 4.2, vijfde lid, vastgestelde aanwijzing,”*
26. Bijlage 1, zoals bijgevoegd bij het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten (Nummerplan) luidt:  
*“0900: gratis of betaalde informatiediensten, met uitsluiting van:*  
  - *Diensten van erotische, seksuele of pornografische aard of die daar (in)direct naar verwijzen;*
  - *Amusementsdiensten of die daar (in)direct naar verwijzen;*
  - *Diensten waarvan het hoofddoel is om de duur van het gesprek te verlengen**0906: Gratis of betaalde informatiediensten*  
*0909: Gratis of betaalde informatiediensten, met uitsluiting van:*  
  - *Diensten van erotische, seksuele of pornografische aard or die daar (in)direct naar verwijzen;*
  - *Diensten waarvan het hoofddoel is om de duur van het gesprek te verlengen”.*

<sup>6</sup> Kenmerk ACM/UIT/421643.

<sup>7</sup> Kenmerk ACM/UIT/421640.

27. Artikel 2 van de Beleidsregel toekenning en intrekking informatienummers luidt:  
*“In de bestemming van 0900- en 0909-nummers zijn diensten waarvan het hoofddoel is om de duur van het gesprek te verlengen, uitgesloten. Onder gespreksverlengende diensten die niet mogen worden aangeboden, verstaat de ACM onder andere informatiediensten waarbij de verbinding in stand wordt gehouden om het informatietarief zo lang mogelijk in rekening te brengen. Hieronder verstaat de ACM in ieder geval:*  
*a. een doorschakelservice waarvoor na het doorschakelen een tarief per minuut in rekening wordt gebracht; en*  
*b. een betaaldienst waarvoor een tarief per minuut in rekening wordt gebracht, ongeacht of het totaal te betalen bedrag vooraf is overeengekomen.”*

### 3.2 Niet-nakoming van voorschriften

28. Artikel 4.7, vierde lid, onder a, van de Tw luidt:  
*“4. Een toekenning kan door de Autoriteit Consument en Markt worden opgeschort voor een door de Autoriteit Consument en Markt te bepalen termijn of worden ingetrokken, indien:*  
*a. de nummerhouder of de nummergebruiker de bij of krachtens deze wet met betrekking tot nummers gestelde regels of de aan het toekenningsbesluit verbonden voorschriften niet nakomt.”*
29. Artikel 3 van de Voorschriften en Beperkingen (voorschriften), zoals bijgevoegd bij het toekenningsbesluit, luidt:  
*“De nummerhouder stelt de ACM onverwijld schriftelijk in kennis van:*  
*(...)*  
*c) iedere wijziging in de bestemming waarvoor de nummers zijn aangevraagd of toegekend of gereserveerd;”*

## 4. Overwegingen

### 4.1 Niet meer voldoen aan voorwaarden voor toekenning

30. Ten aanzien van het vaststellen van het niet meer voldoen aan de voorwaarden voor toekenning zoals beschreven in artikel 4.7, vierde lid, onder c, van de Tw overweegt de ACM het volgende.
31. De ACM zal een toekenning van een nummer weigeren indien de toekenning in strijd is met het Nummerplan, zo volgt uit artikel 4.3, eerste lid onder a van de Tw.
32. In de Nota van wijziging is het volgende opgenomen: *“Het is wenselijk dat er symmetrie bestaat tussen de weigeringsgronden die zijn opgenomen in artikel 4.3 en de intrekingsgronden die zijn opgenomen in artikel 4.7 van de wet. Dat wil zeggen dat een in artikel 4.3 opgenomen grond om de toekenning van een bepaald nummer te weigeren ook een grond kan vormen voor het college om de toekenning van dat nummer op te schorten of in te trekken.”*<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Kamerstukken II 2005/06, 30 537, nr. 7, p. 5.

33. De ACM heeft geconstateerd dat de informatienummers zijn ingezet voor een doorschakelservice waarvoor na het doorschakelen een tarief per minuut in rekening wordt gebracht. Uit artikel 2 onder a van de Beleidsregel volgt dat de ACM dit als een gespreksverlengende dienst beschouwd. Dergelijke diensten mogen, conform het Nummerplan, niet worden aangeboden met een 0900-nummer. Clever heeft de aan hem toegekende informatienummers hier wel voor ingezet.

#### 4.2 Niet-nakoming van voorschriften

34. Ten aanzien van het niet nakomen van de voorschriften zoals beschreven in artikel 4.7, vierde lid, onder a, van de Tw overweegt de ACM het volgende.
35. De nummerhouder dient de aan het toekenningsbesluit verbonden voorschriften na te leven. Deze voorschriften zijn opgenomen in bijlage 2 van het toekenningsbesluit.<sup>9</sup>
36. Artikel 3, onder c, van de voorschriften stelt dat de nummerhouder de ACM onverwijld schriftelijk in kennis moet stellen van wijzigingen in de bestemming van de toegekende nummers. In de aanvraag omschrijft Clever de bestemming als offline informatiegidsen voor verschillende Nederlandse provincies.<sup>10</sup>
37. Bij de controles die zijn uitgevoerd op 19 december 2017, 4 januari 2018 en 15 januari 2018 is geconstateerd dat de informatienummers enkel werden gebruikt als doorschakeldienst. De boodschap *“Doorschakeldienst, met wie mag ik u doorverbinden?”* geeft aan dat Clever de nummers niet heeft ingezet voor de dienstverlening waarvoor de nummers zijn aangevraagd. Dit geldt voor alle drie de informatienummers. Clever had deze wijzigingen in de bestemmingen onverwijld aan de ACM moeten mededelen. Dit heeft Clever nagelaten.
38. De ACM concludeert uit het bovenstaande dat Clever de aan het toekenningsbesluit verbonden voorschriften niet is nagekomen.

#### 4.3 Conclusie

39. De ACM concludeert dat Clever in strijd met de wet diensten aanbod via de informatienummers 0900-2300000, 0900-360000 en 0900-5100000. Daarnaast concludeert de ACM dat Clever de aan het toekenningsbesluit verbonden voorschriften niet is nagekomen. De ACM ziet in dit geval geen bijzondere omstandigheden die rechtvaardigen om van handhaving af te zien. De ACM trekt de informatienummers 0900-2300000, 0900-360000 en 0900-5100000 in.

---

<sup>9</sup> Kenmerk ACM/TVP/20150207

<sup>10</sup> Zie randnummer 2 en verder.

## 5. Zienswijze Clever

40. De ACM heeft dit voorgenomen besluit op 8 februari aan Clever verzonden, en Clever in de gelegenheid gesteld om een zienswijze op het voorgenomen besluit te geven.
41. Op vrijdag 16 februari heeft de ACM per email een reactie van Clever ontvangen. Clever geeft aan: *“De nummers zijn niet meer actief en kunnen worden afgesloten.”* Naar aanleiding van dit bericht heeft de ACM per email op 19 februari navraag gedaan of dit de volledige zienswijze van Clever is. Hierop heeft de ACM geen antwoord ontvangen.

## 6. Dictum

42. De ACM stelt vast dat Clever Telecom Ireland LTD niet meer voldoet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor toekenning van de aan hem toegekende informatienummers 0900-2300000, 0900-360000 en 0900-5100000, zoals bedoeld in artikel 4.7, vierde lid, onder c jo. artikel 4.3, eerste lid, onder a, van de Tw.
43. De ACM stelt tevens vast dat Clever Telecom Ireland LTD de aan het toekenningsbesluit verbonden voorschriften niet is nagekomen, zoals bedoeld in artikel 4.7, vierde lid, onder a, van de Tw.
44. Op grond van artikel 4.7, vierde lid, onder c, jo. artikel 4.3, eerste lid, onder a, van de Tw en artikel 4.7, vierde lid, onder a, van de Tw trekt de ACM de toekenning van de informatienummers 0900-2300000, 0900-360000 en 0900-5100000 in.

De Autoriteit Consument en Markt  
namens deze,

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.