STAATSCOURANT
Officiële uitgave van het Koninkrijk der Nederlanden sinds 1814.
Nr. 70174
7 december 2017

Beleidsregel toekenning en intrekking 090x- en 18xy-nummers

De Autoriteit Consument en Markt,

Geeft met deze beleidsregel duidelijkheid over het beleid met betrekking tot het toekennen en intrekken van 090x- en 18xy-nummers in de gevallen waarin de ACM redelijkerwijs de verwachting heeft dat de aanvrager, nummerhouder of nummergebruiker niet zal of kan voldoen of niet voldoet aan het bij of krachtens de Telecommunicatiewet met betrekking tot nummers bepaalde,

Besluit, gelet op de artikelen 4.1, vierde lid, onder b, 4.3, 4.4, 4.7, 15.1, derde lid, van de Telecommunicatiewet, artikel 3.6b van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen en artikel 3.7, onder a, van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen, in samenhang gelezen met artikel 4:81, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht,

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze beleidsregel wordt verstaan onder:
a. *ACM:* de Autoriteit Consument en Markt, genoemd in artikel 2, eerste lid, van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt;
b. *Tw:* de Telecommunicatiewet;
c. *nummerplan:* het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten;
d. *Bude:* het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen;
e. *090x-nummers:* 0900-, 0906- en 0909-nummers, bestemd voor gratis of betaalde informatiediensten als beschreven in het nummerplan;
f. *18xy-nummers:* nummers bestemd voor abonnee-informatiediensten als beschreven in het nummerplan; en
g. *betaaldienst:* dienst waarbij een 090x-nummer wordt gebruikt als betaalmethode.

Artikel 2 – Gespreksverlenging

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.

Artikel 3 – Betaaldiensten

1. Via een 0900-nummer mag geen betaaldienst, waarvoor een tarief per gesprek in rekening wordt gebracht, aangeboden worden voor:
   – diensten van erotische, seksuele of pornografische aard of die daar (in)direct naar verwijzen; of
   – amusementsdiensten of diensten die daar (in)direct naar verwijzen.

2. Via een 0909-nummer mag geen betaaldienst aangeboden worden voor diensten van erotische, seksuele of pornografische aard of die daar (in)direct naar verwijzen.

Artikel 4 – Misbruik van de tarifering

1. In artikel 3.6b, eerste lid, onder b, van het Bude is bepaald welke gedragingen betrekking hebben op het kennelijk misbruik maken van de tarifering van een nummer. Hiervoor wordt verwezen naar artikel 6:193d van het Burgerlijk Wetboek. In deze context kan de ACM onder het verstrekken van essentiële informatie onder meer verstaan, dat:
   a. de identiteit van de nummergebruiker bij de aanvang van de dienst kenbaar wordt gemaakt;
   b. de voornaamste kenmerken van de dienst bij de aanvang van de dienst kenbaar worden gemaakt; en
   c. in het geval er een doorschakeling plaatsvindt tijdens het gesprek, de beller hiervan bij de aanvang van de dienst op de hoogte moet worden gesteld, alsmede van het feit dat de

nummergebruiker aanbieder is van een doorverbindservice, plus het tarief dat geldt na doorschakeling.

2. De in het eerste lid, onder a, bedoelde informatie moet door de nummergebruiker ook kenbaar worden gemaakt in alle openbare uitingen die betrekking hebben op het nummer.

3. Bij de beoordeling of essentiële informatie is weggelaten of verborgen is gehouden, neemt de ACM de feitelijke context, de beperkingen van het communicatiemedium en de maatregelen die zijn genomen om de informatie langs andere wegen ter beschikking van de consument te stellen, in aanmerking.

Artikel 5 – Aannemelijkheidstoets[1]

Om te beoordelen of de voorgenomen dienstverlening binnen een jaar, of binnen een bij ministeriële regeling voor bij die regeling aan te wijzen categorieën van nummers te bepalen kortere termijn, wordt verwezenlijkt, toetst de ACM of de aanvrager voldoet aan de verplichtingen die gelden voor het exploiteren van de dienst, zodat vaststaat dat de aanvrager de dienst mag aanbieden en dat het aannemelijk is dat het aangevraagde nummer hiervoor in gebruik wordt genomen.

Artikel 6 – Citeertitel

Deze beleidsregel wordt aangehaald als: Beleidsregel toekenning en intrekking informatienummers.

Artikel 7 – Inwerkingtreding

Deze beleidsregel treedt in werking met ingang van de dag na publicatie ervan in de Nederlandse Staatscourant.

Den Haag, 30 november 2017

De Autoriteit Consument en Markt,
C.A. Fonteijn

F.J.H. Don

C.M.L. Hijmans van den Bergh

[1] In het Uitgiftebeleid nummers van 29 oktober 2001 met kenmerk OPTA/N&R/2001/203253 heeft de ACM reeds invulling gegeven aan de aannemelijkheidstoets (Stcrt. 2001 nr. 209). De onderhavige beleidsregel beoogt daarin geen wijziging te brengen, maar voegt een criterium toe.

TOELICHTING

De Autoriteit Consument en Markt (ACM) is ingevolge de Telecommunicatiewet (Tw) belast met het beheer van de nummerruimte. In dat verband kent zij op aanvraag nummers toe en trekt zij op aanvraag of ambtshalve nummers in. In de praktijk ziet de ACM dat er door middel van 090x- en 18xy-nummers diensten worden aangeboden waarbij de nummergebruiker zich op ongeoorloofde wijze verrijkt. Het gaat in deze gevallen bijvoorbeeld om het via deze nummers ongeoorloofd verlengen van gesprekken, aanbieden van gespreksverlengende betaaldiensten, of misbruik maken van de tarifering. Dit vormt voor de ACM aanleiding om in deze beleidsregels duidelijkheid te geven over haar beleid met betrekking tot het toekennen en intrekken van 090x- en 18xy-nummers.

De ACM begrijpt dat deze beleidsregel impact heeft op de bedrijfsvoering van nummerhouders en nummergebruikers die al diensten aanbieden via 090x- of 18xy-nummers. De ACM zal daarom bij de toepassing van de beleidsregel rekening houden met de specifieke omstandigheden van elke nummerhouder of nummergebruiker en de dienst die hij aanbiedt.

Artikel 2 – Gespreksverlenging

In artikel 2 geeft de ACM aan wat zij verstaat onder 'diensten waarvan het hoofddoel is om het gesprek te verlengen'. Diensten met een gespreksverlengend karakter zijn niet toegestaan in de 0900- en de 0909-reeks. Bij gespreksverlengende diensten die niet zijn toegestaan, gaat het om diensten waarbij de verbinding in stand wordt gehouden om het informatietarief zo lang mogelijk in rekening te brengen. De ACM noemt in artikel 2, onder a en b, twee gevallen van gespreksverlengende diensten. Onder a geeft de ACM aan dat er sprake is van een gespreksverlengende dienst in het geval van een doorschakelservice die doorschakelt naar een (klantenservice van een) bedrijf of instantie, waarbij ook na de doorschakeling het informatietarief zo lang mogelijk in rekening wordt gebracht. In dit geval bestaat de dienst uit het leveren van het telefoonnummer en het doorschakelen naar (de klantenservice van) een bedrijf of instantie. Het gesprek dat na deze doorschakeling plaatsvindt, behoort niet tot de dienst die de nummergebruiker levert, maar levert hem wel het informatietarief op zo lang de verbinding in stand blijft. Een doorschakelservice met een vast tarief per gesprek is wel toegestaan, omdat de lengte van het gesprek niet relevant is. De dienst heeft daarmee dus geen gespreksverlengend karakter.

Onder b van artikel 2 geeft de ACM aan dat een betaaldienst waarvoor een tarief per minuut geldt, een gespreksverlengende dienst is. Daarbij is niet relevant of het totaal te betalen bedrag vooraf is overeengekomen. Ook als de beller voor de totstandkoming van de verbinding weet hoeveel hij in totaal moet betalen, wordt de verbinding immers in stand gehouden om de duur van het gesprek te verlengen. Als de nummergebruiker een tarief per gesprek in rekening brengt, is er geen sprake van een gespreksverlengende dienst omdat de duur van het gesprek niet relevant is.

Artikel 3 – Betaaldiensten

Met artikel 3 wil de ACM verduidelijken dat betaaldiensten, waarvoor een tarief per gesprek in rekening wordt gebracht, alleen zijn toegestaan als ook aan de toets van artikel 3 is voldaan. Dergelijke betaaldiensten kunnen alleen aangeboden worden voor diensten die niet zijn uitgezonderd binnen de bestemming van de 0900- en 0909-reeksen.[2] Een dienst waarbij een 0900-nummer wordt gebruikt als betaaldienst voor amusement is niet toegestaan, omdat de betaaldienst ook als amusementsdienst wordt gezien. Een voorbeeld is het verkrijgen van een code, waarmee in het kader van een spel vaardigheden of punten kunnen worden verworven. Hetzelfde geldt voor het via een 0900- of 0909-nummer betalen voor de toegang tot erotische diensten.

Artikel 4 – Misbruik van de tarifering

In artikel 4, eerste lid, is bepaald wat de ACM onder meer verstaat onder essentiële informatie. Zo vindt de ACM het belangrijk dat de identiteit van de nummergebruiker te allen tijde duidelijk is voor degene die belt; bij de aanvang van de dienst moet daarom worden vermeld met welke dienstverlener de beller te maken heeft. Daarnaast vindt de ACM het van belang dat de voornaamste kenmerken van de dienst duidelijk zijn voor de beller. Op basis van de geleverde informatie moet de beller weten

[2] Dit is beschreven in de toelichting bij het besluit van de Minister van Economische Zaken van 26 april 2013, nr. DGETM-TM/13070653, houdende wijziging van het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten in verband met de bestemming van de reeksen 0800 en 090x (*Stcrt.* 2013, nr. 11505).

welke dienstverlening aan hem wordt geleverd. Over deze aspecten mag geen verwarring ontstaan.

Daarnaast is expliciet opgenomen dat in het geval van een doorschakeling tijdens een gesprek met een informatienummer, de beller daarvan op de hoogte moet zijn. Ook moet de beller weten dat degene die hij belt, een doorverbindservice aanbiedt, en moet hij op de hoogte zijn welk tarief geldt voor het gesprek dat plaatsvindt na de doorschakeling. Deze informatie heeft de beller volgens de ACM nodig om een weloverwogen beslissing te kunnen nemen over de vraag of hij zich wil laten doorverbinden via een doorverbindservice. De ACM zal per geval beoordelen welke specifieke informatie de beller nodig heeft.

Artikel 5 – Aannemelijkheidstoets

Om te kunnen beoordelen of een voorgenomen dienst binnen de gestelde termijn in gebruik genomen zal worden, toetst de ACM of de dienst, naast de financiële en technische criteria, voldoet aan de verplichtingen die gelden voor het exploiteren van deze dienst. Bij de verplichtingen kan gedacht worden aan een vergunning van de Kansspelautoriteit bij het aanbieden van een amusementsdienst, wanneer er sprake is van een kansspel. Een ander voorbeeld is een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten of De Nederlandsche Bank bij het aanbieden van vergunningplichtige financiële diensten. Als de aanvrager voor het aanbieden van de voorgenomen dienst niet beschikt over een vergunning van de desbetreffende instantie, voldoet deze niet aan de verplichtingen voor het leveren van de dienst. Hierdoor is het niet aannemelijk dat het aangevraagde nummer op een correcte wijze binnen de gestelde termijn in gebruik zal worden genomen. De ACM kan in dit geval op grond van artikel 4.3, tweede lid, onder a, van de Tw de toekenning van het nummer weigeren.

Consultatie

De ACM heeft het concept van deze beleidsregel ter consultatie voorgelegd. De concept beleidsregel is gepubliceerd op de website van de ACM. De ACM heeft van tien partijen een zienswijze ontvangen. Hieronder geeft de ACM de zienswijzen van partijen verkort weer en licht de ACM toe of en in hoeverre de zienswijzen tot aanpassing van de beleidsregel of de toelichting hebben geleid.

Algemeen

Definitie informatiedienst

Partijen hebben aangegeven dat de definitie van het begrip ‘informatiedienst’ niet helder is en dat een aantal bestaande diensten (zoals betaaldiensten) in de 090x- reeks niet als zuivere informatiedienst gedefinieerd kunnen worden.

Het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) doet op het moment van vaststelling van de beleidsregel onderzoek naar het gebruik van de 090x-nummerreeks. In dit verband denkt EZK aan een verduidelijking van het nummerplan en aanpassing van de bestemming van de 090x-reeks. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek zal EZK echter eerst in gesprek treden met de markt. In dat licht past het niet dat de ACM in de beleidsregel een definitie opneemt van het begrip ‘informatiedienst’.

Gespreksverlenging

Goedkoop bellen naar het buitenland

Partijen verzoeken de ACM duidelijkheid te verschaffen over de vraag of met de definitie van gespreksverlengende diensten het “bellen naar het buitenland” via een 0900-nummer of 0909-nummer verboden is.

De ACM merkt de dienst die via een doorschakeling goedkoop bellen naar het buitenland mogelijk maakt, niet aan als een gespreksverlengende dienst. Met die dienst wordt beoogd een goedkoper alternatief voor een internationaal gesprek te bieden. Dit is in de kern anders dan een doorschakelservice die enkel het doorschakelen als dienst levert (en daarbij voor het doorverbonden gesprek het informatietarief in rekening wil brengen).

Niet van toepassing voor 0906 en 18xy

Partijen vragen zich af welke gevolgen artikel 2 heeft voor de 0906- en de 18xy-reeks.

De ACM benadrukt dat de definitie van het begrip gespreksverlenging geen gevolgen heeft voor de 0906- en de 18xy-reeks, omdat gespreksverlengende diensten in het Nummerplan alleen zijn uitgezon-

derd in de bestemming van de 0900- en de 0909-reeks. Dit geldt ook voor betaaldiensten, zoals geregeld in artikel 3. Omdat in de bestemming van de 0906-reeks geen diensten zijn uitgezonderd, zijn gespreksverlengende diensten en betaaldiensten in deze reeks toegestaan. De bestemming van de 18xy-reeks is toegang tot abonnee-informatiediensten; de begrippen gespreksverlenging en betaaldienst zijn hier niet van toepassing.

Daarnaast wijst een partij er op dat doorverbinden expliciet is toegestaan, onder verwijzing naar de toelichting bij een wijziging van het Nummerplan.[3]

De ACM wijst erop dat in de toelichting waarnaar wordt verwezen, expliciet is vermeld dat *binnen de 18xy-reeks* doorverbinden is toegestaan.

Toestemming van de beller

Enkele partijen vragen zich af of diensten die als gespreksverlengend worden gedefinieerd wel zijn toegestaan als de beller expliciet aangeeft hier gebruik van te willen maken.

De ACM benadrukt dat 0900- en 0909-nummers niet mogen worden gebruikt voor gespreksverlengende diensten. Eventuele instemming van de beller maakt dat niet anders.

Betaaldienst

Niet gespreksverlengend als kosten vooraf duidelijk zijn

Een partij heeft aangegeven dat er bij betaaldiensten geen sprake is van gespreksverlenging in de zin van de beleidsregel wanneer de beller van tevoren exact weet hoeveel hij in totaal moet betalen.

Naar aanleiding van deze reactie heeft de ACM artikel 2 verduidelijkt door aan te geven wanneer een betaaldienst als gespreksverlengend gezien moet worden.

Betaaldiensten met een tarief per gesprek

Partijen stellen voor om alleen betaaldiensten toe te staan waarbij een tarief per gesprek in rekening wordt gebracht, zodat het frauderisico voor eindgebruikers en aanbieders minimaal is.

Naar aanleiding van deze zienswijzen heeft de ACM artikel 2 verduidelijkt door expliciet op te nemen dat zij betaaldiensten waarvoor een tarief per minuut geldt, als gespreksverlengend beschouwt. Aangezien betaaldiensten waarvoor een tarief per gesprek geldt geen gespreksverlengend karakter hebben, zijn deze toegestaan, mits aan de andere voorwaarden van artikel 3 is voldaan.

Misbruik van tarifering

Toelichting artikel 4 strijdig met toelichting artikel 2

Partijen menen dat de toelichting bij artikel 4 de indruk wekt dat doorverbinden wel is toegestaan, mits aan de regels van essentiële informatie wordt voldaan. Dit lijkt volgens partijen tegenstrijdig met de toelichting van artikel 2 waarin is aangegeven dat een doorschakelservice niet is toegestaan.

De ACM benadrukt dat een doorschakelservice in de toelichting bij artikel 2 slechts een voorbeeld is van een gespreksverlengende dienst. Deze gespreksverlengende dienst is niet conform de bestemming van 0900- en 0909-nummers, en is daarom in deze twee reeksen niet toegestaan. Voor de 0906-reeks, waarin een gespreksverlengende dienst wel is toegestaan, geldt te allen tijde dat deze moet voldoen aan de voorwaarden genoemd in artikel 4.

Leveren van essentiële informatie

Partijen vragen de ACM duidelijkheid te verschaffen over de vraag wie er verantwoordelijk is voor het leveren van de informatie, zoals omschreven in artikel 4. Daarnaast is het volgens partijen niet wenselijk als partijen deze informatie in de tariefmelding moeten melden.

De ACM is van oordeel dat de verantwoordelijkheid voor het leveren van informatie bij de nummergebruiker ligt, en dat de informatie bij de aanvang van de dienst geleverd moet worden. Dit betekent dat

[3] Besluit van de Minister van Economische Zaken van 15 juli 2015, nr. 15076834, houdende wijziging van het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten in verband met de bestemming van telefoonnummers voor abonnee-informatiediensten, *Stcrt.* 2015, nr. 18679.

het is toegestaan om de informatie na de tariefmelding te verschaffen, maar in ieder geval voordat de dienst wordt geleverd. De ACM heeft de beleidsregel op beide punten verduidelijkt.

Aannemelijkheidstoets

Reikwijdte

Partijen zouden graag zien dat de ACM de aannemelijkheidstoets niet alleen bij de aanvraag uitvoert maar ook tijdens het gebruik van het nummer, omdat de dienstverlening na verloop van tijd kan wijzigen.

De toets die de ACM op grond van artikel 5 uitvoert, gaat om de vraag of het nummer binnen de gestelde termijn in gebruik zal worden genomen. Als de aanvrager dit aannemelijk heeft gemaakt en een nummer toegekend krijgt, zal de ACM hier toezicht op houden. Als blijkt dat het nummer niet binnen een jaar (of binnen een andere in de wet gestelde termijn) in gebruik is genomen, heeft de ACM de bevoegdheid om het nummer in te trekken. De aanvrager voldoet dan namelijk niet meer aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een nummer, zoals gesteld in artikel 4.7, vierde lid, sub c, van de Tw.