



## Besluit

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt als bedoeld in artikel 7:11 van de Algemene wet bestuursrecht naar aanleiding van het bezwaar van KLNT IT Service B.V. tegen het besluit van 23 mei 2019 met kenmerk ACM/UIT/512398 met daarin de aanwijzing aan de telecoomaanbieder om over te gaan tot opschorting van de aankiesbaarheid van het aan KLNT IT Service B.V. toegekende nummer 1885 en de betaling gerelateerd aan het gebruik van dit nummer op grond van artikel 7.3a jo. artikel 7.3b van de Telecommunicatiewet. De ACM wijst het bezwaar tegen dit besluit af.

Ons kenmerk	ACM/UIT/520953
Zaaknummer	ACM/19/035960
Datum	21-10-2019

## 1 Samenvatting

De Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) heeft op 23 mei 2019 een aanwijzing gegeven aan de telecoomaanbieder van KLNT IT Service B.V. (hierna: KLNT) om de aankiesbaarheid en de betaling gerelateerd aan het nummer 1885 op te schorten voor een termijn van acht weken. Op 21 juni 2019 heeft de ACM het bezwaarschrift van KLNT tegen het bestreden besluit ontvangen. In deze beslissing op bezwaar verklaart de Autoriteit Consument en Markt het bezwaarschrift gericht tegen het aanwijzingsbesluit ongegrond.

## 2 Verloop van de procedure

1. Bij besluit van 13 april 2017 is het abonnee-informatienummer 1885 toegekend aan KLNT.<sup>1</sup> KLNT is de feitelijke gebruiker van het telefoonnummer 1885.
2. Bij besluit van 23 mei 2019 (hierna: bestreden besluit)<sup>2</sup> heeft de ACM aan de telecoomaanbieder van KLNT een aanwijzing gegeven om de aankiesbaarheid en de betaling gerelateerd aan het nummer 1885 op te schorten voor een termijn van acht weken (hierna: opschorting). De ACM heeft deze aanwijzing gegeven, omdat zij een aanwijzing had dat KLNT ten aanzien van het nummer 1885 niet voldoet aan het gestelde bij of krachtens de Telecommunicatiewet (Tw).
3. Op 21 juni 2019 heeft de ACM het bezwaarschrift van KLNT tegen het bestreden besluit ontvangen.<sup>3</sup>
4. Op 12 juni heeft de ACM een voorgenomen besluit tot intrekking van de toekenning van het abonnee-informatienummer 1885 genomen (hierna: voorgenomen intrekkingbesluit), in verband met oneerlijke handelspraktijken bij het online adverteren voor dit nummer.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Kenmerk: ACM/INT/393005.

<sup>2</sup> Kenmerk: ACM/UIT/512395.

<sup>3</sup> Kenmerk: ACM/IN/434593.

<sup>4</sup> Kenmerk: ACM/UIT/512688.

5. Bij brief van 28 juni 2019 heeft de ACM de ontvangst van het bezwaarschrift bevestigd en de beslistermijn met zes weken verdaagd op grond van artikel 7:10, derde lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).<sup>5</sup>
6. Per e-mail van 23 juli 2019 heeft de ACM KLNT uitgenodigd voor een hoorzitting om de bezwaren mondeling toe te lichten.<sup>6</sup>
7. Op 11 september 2019 heeft een hoorzitting plaatsgevonden op het kantoor van de ACM.
8. De ACM heeft van deze hoorzitting een verslag gemaakt dat als bijlage bij de brief van 8 oktober 2019 aan KLNT is toegezonden.<sup>7</sup>

### 3 Het bestreden besluit

9. In het bestreden besluit heeft de ACM aan de telecoaanbieder van KLNT een aanwijzing gegeven tot opschorting op grond van artikel 7.3a en 7.3b van de Tw met vier weken. De ACM heeft de opschortingsperiode op hetzelfde moment met vier weken verlengd.<sup>8</sup>
10. De ACM heeft een aanwijzing aan de telecoaanbieder van KLNT gegeven tot opschorting, omdat zij een aanwijzing had dat KLNT niet voldeed aan het gestelde bij of krachtens de Tw.

### 4 Juridisch kader

#### Artikel 7.3a van de Tw luidt:

*“1. De Autoriteit Consument en Markt kan aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten een aanwijzing geven de betaling die gerelateerd is aan het gebruik van bij ministeriële regeling aan te wijzen categorieën van nummers op te schorten voor een door de Autoriteit Consument en Markt te bepalen periode, indien de Autoriteit Consument en Markt een aanwijzing heeft dat de nummergebruiker niet voldoet aan het gestelde bij of krachtens deze wet of een gedraging verricht als bedoeld in artikel 4.4.*

*2. De aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst die een aanwijzing, bedoeld in het eerste lid, van de Autoriteit Consument en Markt heeft ontvangen, schort de betaling onverwijld op.*

*3. De in het eerste lid genoemde periode is maximaal vier weken en kan door de Autoriteit Consument en Markt eenmalig met maximaal vier weken worden verlengd.*

*4. De Autoriteit Consument en Markt stelt de nummergebruiker, voorzover deze bij de Autoriteit Consument en Markt bekend is, van de aanwijzing op de hoogte.”*

#### Artikel 7.3b van de Tw luidt:

*“1. De Autoriteit Consument en Markt kan aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten een aanwijzing geven de aankiesbaarheid van een nummer uit bij*

---

<sup>5</sup> Kenmerk: ACM/UIT/514534.

<sup>6</sup> Kenmerk: ACM/UIT/516109.

<sup>7</sup> Kenmerk: ACM/UIT/520443.

<sup>8</sup> Op grond van artikelen 7.3a, derde lid, van de Tw en artikel 7.3b, derde lid van de Tw.

ministeriële regeling aan te wijzen categorieën van nummers op te schorten voor een door de Autoriteit Consument en Markt te bepalen periode, indien de Autoriteit Consument en Markt een aanwijzing heeft dat de nummergebruiker niet voldoet aan het gestelde bij of krachtens deze wet of een gedraging verricht als bedoeld in artikel 4.4.

2. De aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst die een aanwijzing, bedoeld in het eerste lid, van de Autoriteit Consument en Markt heeft ontvangen, schort de aankiesbaarheid onverwijld op.

3. De in het eerste lid genoemde periode is maximaal vier weken en kan door de Autoriteit Consument en Markt eenmalig met maximaal vier weken worden verlengd.

4. De Autoriteit Consument en Markt stelt de nummergebruiker, voorzover deze bij de Autoriteit Consument en Markt bekend is, van de aanwijzing op de hoogte.”

**Artikel 6:193c van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) luidt als volgt:**

“1. Een handelspraktijk is misleidend indien informatie wordt verstrekt die feitelijk onjuist is of die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden, al dan niet door de algemene presentatie van de informatie, zoals ten aanzien van:

[...]

b. de voornaamste kenmerken van het product, zoals beschikbaarheid, voordelen, risico's, uitvoering, samenstelling, accessoires, klantenservice en klachtenbehandeling, procédé en datum van fabricage of verrichting, levering, geschiktheid voor het gebruik, gebruiksmogelijkheden, hoeveelheid, specificatie, geografische of commerciële oorsprong, van het gebruik te verwachten resultaten, of de resultaten en wezenlijke kenmerken van op het product verrichte tests of controles;

[...]

f. de hoedanigheid, kenmerken en rechten van de handelaar of zijn tussenpersoon, zoals zijn identiteit, vermogen, kwalificaties, status, erkenning, affiliatie, connecties, industriële, commerciële of eigendomsrechten of zijn prijzen, bekroningen en onderscheidingen;

[...]

**Artikel 6:193d van het BW luidt:**

1. Een handelspraktijk is bovendien misleidend indien er sprake is van een misleidende ommissie.

2. Een misleidende ommissie is iedere handelspraktijk waarbij essentiële informatie welke de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, wordt weggelaten, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.

3. Van een misleidende ommissie is eveneens sprake indien essentiële informatie als bedoeld in lid 2 verborgen wordt gehouden of op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel laat verstrekt wordt, of het commerciële oogmerk, indien dit niet reeds duidelijk uit de context blijkt, niet laat blijken, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.

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

**Artikel 6:193e van het BW luidt als volgt:**

In het geval van een uitnodiging tot aankoop is de volgende informatie, voor zover deze niet

*reeds uit de context blijkt, essentieel als bedoeld in artikel 193d lid 2:*

- a. de voornaamste kenmerken van het product, in de mate waarin dit gezien het medium en het product passend is;*
- b. de identiteit en het geografisch adres van de handelaar, zijn handelsnaam en, in voorkomend geval, de identiteit en het geografisch adres van de handelaar namens wie hij optreedt;*
- c. de prijs, inclusief belastingen, of, als het om een product gaat waarvan de prijs redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, de manier waarop de prijs wordt berekend en, in voorkomend geval, de extra vracht-, leverings- of portokosten of, indien deze kosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, het feit dat deze extra kosten moeten worden betaald;*
- d. de wijze van betaling, levering, uitvoering en het beleid inzake klachtenbehandeling, indien deze afwijken van de vereisten van professionele toewijding; en*
- e. indien er een recht op herroeping of annulering is, het bestaan van dit recht.*

## 5 Bezwaarschrift

11. In het bezwaarschrift en tijdens de hoorzitting heeft KLNT zijn ongenoegen geuit over de door de ACM gegeven aanwijzing tot opschorting aan de telecomaانبieder van KLNT. KLNT stelt dat hij met het nummer 1885 niet misleidend heeft geadverteerd en dus niet in strijd met het Tw heeft gehandeld.
12. KLNT stelt dat de ACM hem eerst rechtstreeks had moeten benaderen, voordat de ACM overging tot het geven van de aanwijzing aan zijn telecomaانبieder om de aankiesbaarheid van nummer 1885 en de betaling gerelateerd aan het gebruik van het nummer op te schorten. KLNT betoogt dat hij hierdoor niet weet waarom het bestreden besluit is genomen.
13. Daarnaast trekt KLNT de door de ACM gehanteerde werkwijze in twijfel. Voor KLNT is het onduidelijk hoe de ACM kan onderzoeken of het nummer 1885 voldoet aan de Tw als de aankiesbaarheid van het nummer tijdens de onderzoeksperiode is opgeschort.
14. Tijdens de hoorzitting heeft KLNT gesteld dat de ACM willekeurig is geweest in haar instrumentkeuze om een aanwijzing te geven voor het nummer 1885 van KLNT. Volgens KLNT gaat de ACM gewoonlijk met de partij, wanneer een overtreding wordt vermoed, in gesprek om verandering te bewerkstelligen zodat wel aan de regelgeving wordt voldaan. In deze zaak is dit niet gebeurd en is de ACM direct overgegaan tot het nemen van het bestreden besluit.

## 6 Overwegingen

15. In dit hoofdstuk behandelt de ACM de bezwaren van KLNT tegen het bestreden besluit. Eerst wordt de aanleiding voor de aanpak van misleidende doorschakeldiensten door de ACM uiteengezet. Hierbij wordt nader ingegaan op het onderzoek naar de openbare uitingen van het telefoonnummer 1885 van KLNT. Vervolgens komt de bevoegdheid van de ACM tot het geven van de aanwijzing aan de telecomaانبieder van KLNT aan de orde.

### 6.1 Aanwijzing van strijdigheid met de Tw

16. De ACM geeft informatienummers uit en houdt toezicht op het gebruik van deze nummers. Het is

mogelijk dat informatienummers worden gebruikt voor het aanbieden van doorschakeldiensten. Een doorschakeldienst is een dienst waarbij de beller via een informatienummer wordt doorgeschakeld naar een ander telefoonnummer dat hij wil bereiken. De ACM heeft via Consuwijzer signalen ontvangen dat aanbieders van informatienummers die als doorschakeldienst worden gebruikt misleidend adverteren. De misleidende advertenties van deze telefoonnummers wekken de indruk dat het telefoonnummer waarmee wordt geadverteerd het rechtstreekse telefoonnummer is van het bedrijf of instantie die de consument wil bereiken. In werkelijkheid kan de consument via het geadverteerde telefoonnummer naar het gewenste telefoonnummer worden doorgeschakeld. Voor het bellen met een doorschakeldienst wordt meestal een tarief per minuut gerekend. De consument betaalt dit tarief gedurende het hele gesprek, ook nadat hij is doorverbonden met de gewenste organisatie.

17. Consumenten die deze nummers gebeld hebben, klagen er bijvoorbeeld over dat een instantie of een bedrijf 90 cent per minuut (of meer) rekent voor telefonisch contact. In werkelijkheid zijn veel instanties en bedrijven gratis bereikbaar en mogen instanties en bedrijven voor het bellen naar hun klantenservice in het kader van gesloten overeenkomsten maximaal het verkeerstarief<sup>9</sup> rekenen. Het was deze consumenten niet duidelijk dat ze via een doorschakeldienst gebeld hebben of zij hadden niet begrepen dat zij het genoemde tarief ook blijven betalen nadat ze zijn doorgeschakeld met de gewenste instantie. Consumenten zagen zich vervolgens geconfronteerd met hoge rekeningen, zeker als zij bijvoorbeeld na het doorschakelen lang in de wacht hadden gestaan bij de instantie die zij wilden spreken.
18. Niet alleen consumenten hebben last van misleidende doorschakeldiensten, maar ook de bedrijven en instanties waar naar wordt doorgeschakeld hebben er last van. Klanten die via doorschakeldiensten naar een bedrijf of instantie bellen zijn in de veronderstelling dat zij rechtstreeks de klantenservice bellen. Zij beklagen zich vervolgens bij deze bedrijven en instanties over hoge belkosten.
19. De ACM heeft op 27 maart 2019 in een nieuwsbericht aangekondigd dat zij aanbieders van doorschakeldiensten die op misleidende wijze adverteren zal aanpakken.<sup>10</sup> Na publicatie van het nieuwsbericht heeft de ACM de belgegevens opgevraagd van de nummers waar zij signalen over heeft ontvangen. Gegeven haar beperkte handhavingscapaciteit heeft de ACM prioriteit gegeven aan de nummers met een omzet van meer dan € 100.000, - in drie maanden tijd. KLNT heeft met het nummer 1885 in een periode van drie maanden een omzet van **[vertrouwelijk]** gegenereerd en viel mede daardoor onder de reikwijdte van het onderzoek van de ACM.
20. In het kader van het onderzoek hebben toezichthoudende ambtenaren op 17 mei 2019 de openbare uitingen waarin wordt geadverteerd voor het telefoonnummer 1885 vastgelegd.<sup>11</sup> De vastgelegde openbare uitingen hebben ertoe geleid dat de ACM een vermoeden had dat er op misleidende wijze wordt geadverteerd met het nummer 1885.
21. Om nader onderzoek te doen en verdere consumentenschade gedurende het onderzoek te voorkomen, heeft de ACM op 23 mei 2019 aan de telecomaandbieder van KLNT de aanwijzing gegeven tot opschorting van het telefoonnummer 1885 voor een periode van acht weken.

---

<sup>9</sup> Artikel 3.2g van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen; het verkeerstarief bedraagt de gebruikelijke belkosten.

<sup>10</sup> <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-pakt-misleiding-bij-doorschakeldiensten-aan>.

<sup>11</sup> Kenmerk: ACM/UIT/513317.

22. De ACM heeft binnen de opschortingsperiode een voorgenomen besluit tot intrekking van de toekenning van het nummer 1885 genomen in verband met oneerlijke handelspraktijken bij het online adverteren voor het nummer 1885 via de zoekresultaten van Google en op de mobiele webpagina's van KLNT. Uit het onderzoek van de ACM is gebleken dat KLNT niet op duidelijke wijze consumenten informeert over zijn identiteit. De werkelijke identiteit van de aanbieder, KLNT, wordt namelijk niet in de advertentie genoemd. In plaats daarvan wordt juist de naam van het bedrijf weergegeven die de consument wenst te bereiken. Hierdoor wordt de indruk gewekt dat wanneer de consument belt naar het weergegeven nummer 1885, de consument rechtstreeks naar het bedrijf belt dat hij wenst te bereiken. In werkelijkheid is het echter een advertentie voor de abonnee-informatiedienst van KLNT en wordt de consument via nummer 1885 doorgeschakeld.
23. Daarnaast bevatten de openbare uitingen van KLNT niet de essentiële informatie die de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een overeenkomst te nemen. De prijs van de dienst wordt bijvoorbeeld niet duidelijk en tijdig weergegeven. Doordat deze essentiële informatie niet duidelijk wordt weergegeven, kan de consument besluiten om op de weergegeven belknop te drukken, omdat hij in de veronderstelling is dat de belknop hem direct in contact brengt met het gewenste bedrijf, terwijl hij in werkelijkheid belt met een doorschakeldienst. De consument wordt door de gehele opzet van de openbare uitingen misleid tot het nemen van een besluit dat hij waarschijnlijk niet had genomen, indien hij tijdig en duidelijk was geïnformeerd dat nummer 1885 een doorschakeldienst betreft en niet het rechtstreekse telefoonnummer van het gewenste bedrijf of instantie is.
24. De ACM heeft dan ook terecht aangenomen dat er een aanwijzing was dat er mogelijk sprake was van misleiding in de zin van artikel 6:193c, eerste lid, aanhef en onder b en f, van het BW, en artikel 6:193d jo. 6:193e, onder a, b en c, van het BW. De ACM verklaart het bezwaar van KLNT op dit punt dan ook ongegrond.

## 6.2 Bevoegdheid tot het geven van een aanwijzing

### *Inzet bevoegdheid*

25. De ACM heeft op grond van artikel 7.3a jo. artikel 7.3b van de Tw de bevoegdheid om een aanwijzing te geven aan telecomaanbieders om de aankiesbaarheid en de betalingen gerelateerd aan het gebruik van telefoonnummers op te schorten voor een periode van maximaal acht weken, indien de Autoriteit Consument en Markt een aanwijzing heeft dat de nummergebruiker niet voldoet aan het gestelde bij of krachtens deze wet of een gedraging verricht als bedoeld in artikel 4.4 van de Tw.
26. Uit de toelichting<sup>12</sup> bij de wijziging van de Tw in verband met het vaststellen van nadere bepalingen over het gebruik van nummers ter bescherming van de consument blijkt dat de ACM passende maatregelen moet kunnen nemen als de nummergebruiker zich niet houdt aan het bij of krachtens de wet gestelde en waardoor derde partijen worden gedupeerd. De wetgever beoogt door deze wijzigingen in zijn algemeenheid het misbruik van dure nummers tegen te gaan, zoals bij informatienummers, waarbij met name gestreefd wordt naar betere bescherming van de consument.

<sup>12</sup> Kamerstukken II 2005/06, 30 537, nr. 3, p. 11.

27. Misbruik met dure nummers is een activiteit die winstgevend kan zijn binnen een kort tijdsbestek. De aanwijzing tot opschorting maakt het mogelijk, dat in de periode dat de ACM nader onderzoekt of daadwerkelijk sprake is van misbruik van de tarifiering, niet meer consumenten worden gedupeerd.
28. Zoals de ACM reeds in paragraaf 6.1 uiteen heeft gezet, had zij op basis van controleonderzoek door toezichthoudende ambtenaren het vermoeden dat er op misleidende wijze wordt geadverteerd met het nummer 1885. Bovendien bleek uit de opgevraagde gegevens dat KLNT in een periode van drie maanden het aanzienlijke bedrag van **[vertrouwelijk]** aan omzet heeft gegeneerd. Voor de ACM was dit voldoende aanleiding<sup>13</sup> om de telecomaandbieder van KLNT een aanwijzing tot opschorting te geven. De ACM heeft in dit geval, net zoals de wetgever met deze bevoegdheid heeft beoogd,<sup>14</sup> de bescherming van de consument vooropgesteld.
29. De ACM verklaart het bezwaar van KLNT dat er geen aanleiding was om het bestreden besluit te nemen, dan ook ongegrond.

*Vooraf informeren van KLNT en instrumentkeuze*

30. KLNT stelt dat de ACM hem direct had moeten benaderen, alvorens de ACM over ging tot het gebruik van haar bevoegdheid tot het geven van een aanwijzing. Voorts betoogt KLNT dat de ACM willekeurig is geweest in haar instrumentkeuze om een aanwijzing te geven voor het nummer 1885 van KLNT. Volgens KLNT gaat de ACM normaliter in gesprek met de partij waarvan een overtreding wordt vermoed. De partij wordt vervolgens in de gelegenheid gesteld om verandering te bewerkstelligen zodat hij vervolgens wel aan de regelgeving voldoet. KLNT stelt dat de ACM dit in deze zaak niet heeft gedaan en direct is overgegaan tot het nemen van het bestreden besluit. De ACM overweegt hierbij als volgt.
31. In zowel artikel 4.4 van de Tw als in de toelichting<sup>15</sup> bij de wijziging van de Tw in verband met het vaststellen van nadere bepalingen over het gebruik van nummers ter bescherming van de consument, wordt de ACM niet verplicht tot het rechtstreeks benaderen van de nummergebruiker alvorens de ACM tot het inzetten van deze bevoegdheid over gaat.
32. Aanbieders van informatienummers zijn verplicht zich te houden aan de regels voor het gebruik van nummers uit de Tw. Het is de verantwoordelijkheid van nummerhouders om zelf te controleren en te waarborgen dat zij voldoen aan het gestelde bij of krachtens de Tw. De ACM heeft door middel van de aankondiging van het nieuwsbericht van 27 maart 2019 aandacht gevraagd voor misleidende advertenties voor doorschakeldiensten. Hierbij heeft de ACM aangegeven dat zij aanbieders van misleidende advertenties voor doorschakeldiensten zal aanpakken. Hierdoor had KLNT kunnen weten dat de ACM onderzoek zou doen naar misleidende advertenties voor doorschakeldiensten en dit gaf een extra mogelijkheid aan KLNT om te controleren of hij in overtreding was of niet.
33. De ACM heeft voorsnog op dezelfde dag waarop de ACM een aanwijzing aan de telecomaandbieder van KLNT heeft gegeven, KLNT per brief over de aanwijzing geïnformeerd. Vervolgens heeft de ACM per e-mail op 24 mei 2019, aan KLNT meegedeeld wat de reden van

<sup>13</sup> Kamerstukken II 2005/06, 30 537, nr. 3, p. 13-16.

<sup>14</sup> Kamerstukken II 2005/06, 30 537, nr. 3, p. 14.

<sup>15</sup> Kamerstukken II 2005/06, 30 537, nr. 3, p. 13-15, 25.



de opschorting is,<sup>16</sup> namelijk dat de ACM een onderzoek is gestart naar oneerlijke handelspraktijken met het nummer 1885.

34. De ACM is daarnaast wettelijk bevoegd om verschillende handhavingsinstrumenten in te zetten en de ACM geniet ook de vrijheid van instrumentkeuze. Gelet op de aanzienlijke omzet die KLNT in een periode van drie maanden heeft gegenereerd en de maatschappelijke schade, waarbij zowel bedrijven als consumenten last hebben, heeft de ACM ervoor gekozen om, na de publicatie van het nieuwsbericht, bij vermoedens van misleiding door doorschakeldiensten over te gaan tot het geven van een aanwijzing.
35. De ACM verklaart het bezwaar van KLNT op dit punt daarom dan ook ongegrond.

#### *Onderzoek tijdens opschorting*

36. KLNT stelt verder dat hij niet snapt hoe de ACM nader onderzoek kan doen naar misleidende handelspraktijken van een nummer, wanneer de aankiesbaarheid van dat nummer is opgeschort. De ACM overweegt hierbij als volgt.
37. De ACM heeft voorafgaand aan het geven van de aanwijzing de openbare uitingen van het nummer 1885 op 17 mei 2019 van KLNT vastgelegd. Tijdens de onderzoeksperiode, waarin het nummer niet aankiesbaar was, heeft de ACM nader onderzoek gedaan naar de openbare uitingen. Hierbij is het weliswaar niet nodig dat het nummer aankiesbaar is. Echter, met het geven van de aanwijzing tot opschorting heeft de ACM willen voorkomen dat meer consumenten gedupeerd zouden worden gedurende de onderzoeksperiode. De ACM verklaart het bezwaar van KLNT op dit punt dan ook ongegrond.

## 7 Vergoeding kosten bezwaarprocedure

38. Tijdens de hoorzitting heeft KLNT gevraagd om een vergoeding van de kosten die hij heeft gemaakt voor deze bezwaarzaak. De kosten die de belanghebbende redelijkerwijs heeft moeten maken voor de behandeling van zijn bezwaar, vergoedt het bestuursorgaan uitsluitend op verzoek van die belanghebbende en als de onrechtmatigheid te wijten is aan het bestuursorgaan.<sup>17</sup> Deze situatie doet zich hier niet voor. De ACM ziet daarom geen aanleiding tot het toekennen van de vergoeding die KLNT vraagt.

<sup>16</sup> Kenmerk: ACM/UIT/513246.

<sup>17</sup> Volgens artikel 7:15, tweede lid, van de Awb.



---

## 8 Besluit

39. De Autoriteit Consument en Markt:

I. verklaart de bezwaren van KLNT IT Service B.V. gericht tegen het bestreden besluit van 23 mei 2019 ongegrond.

II. wijst het verzoek van KLNT IT Service B.V. tot vergoeding van de kosten af.

De Autoriteit Consument en Markt,  
namens deze:

w.g.

drs. A. Sipkes  
Directeur Directie Telecom Vervoer en Post

*Als u rechtstreeks belanghebbende bent, kunt u beroep instellen tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde beroepschrift naar de Rechtbank Rotterdam, Sector bestuursrecht, Postbus 50951, 3007 BM Rotterdam. Dit moet u doen binnen zes weken na bekendmaking van dit besluit. Meer informatie over de beroepsprocedure vindt u op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).*