



Leidraad voorkomen misleiding bij doorschakeldiensten

Datum	21 november 2019
Ons kenmerk	ACM/UIT/520098
Zaaknummer	ACM/18/034028

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Handelspraktijk van doorschakeldiensten	4
3	Handvatten voor aanbieders van doorschakeldiensten	5

1 Inleiding

Aanbieders van doorschakeldiensten moeten rekening houden met het verbod op misleidende handelspraktijken. Met deze leidraad brengt de Autoriteit Consument en Markt (ACM) de regels met betrekking tot oneerlijke handelspraktijken bij doorschakeldiensten onder de aandacht van de sector. De leidraad biedt ook extra uitleg en enkele handvatten voor hoe aanbieders van doorschakeldiensten misleiding van consumenten kunnen voorkomen.

De ACM geeft informatienummers uit en houdt toezicht op het gebruik van informatienummers. 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.

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. Ook bij het aanbieden van een doorschakeldienst mogen consumenten niet worden misleid.

De ACM heeft via ACM ConsuWijzer signalen ontvangen dat aanbieders van informatienummers die voor doorschakeldiensten worden gebruikt,¹ misleidend adverteren. 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. Veel instanties en bedrijven zijn gratis bereikbaar en instanties en bedrijven mogen voor het bellen naar hun klantenservice in het kader van gesloten overeenkomsten maximaal het verkeerstarief² 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 geconfronteerd met hoge rekeningen, zeker als zij bijvoorbeeld na het doorschakelen lang in de wacht hadden gestaan bij de instantie die zij wilden spreken.

Ook uit de media komt naar voren dat consumenten last hebben van misleidende doorschakeldiensten. De ACM ontving ook van bedrijven signalen dat zij er last van hebben dat hun klanten hen via een doorschakeldienst bellen en vervolgens klagen over de hoge kosten van het gesprek. Deze klanten waren in de veronderstelling dat zij rechtstreeks belden met de klantenservice van het bedrijf waarnaar zij op zoek waren. Sommige instanties hebben publiekelijk gewaarschuwd om hen niet via doorschakeldiensten te bellen.

De ACM houdt toezicht op de naleving van het verbod op misleidende handelspraktijken. Naar aanleiding van voornoemde signalen heeft de ACM op 27 maart 2019 in een nieuwsbericht aangekondigd dat zij aanbieders van doorschakeldiensten die op misleidende wijze adverteren, zal aanpakken.³ Met deze leidraad brengt de ACM de wijze waarop de regels met betrekking tot oneerlijke handelspraktijken bij doorschakeldiensten moeten worden toegepast, onder de aandacht van de sector. De leidraad biedt ook extra uitleg en enkele handvatten voor hoe aanbieders van

¹ Onder aanbieder van een informatienummer dat voor een doorschakeldienst wordt gebruikt, verstaat de ACM de nummerhouder aan wie het betreffende telefoonnummer is toegekend. Deze nummerhouders zijn tevens handelaar in de zin van het Burgerlijk Wetboek (een rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf of degene die ten behoeve van hem handelt).

² Artikel 3.2g van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen; het verkeerstarief bedraagt de gebruikelijke belkosten.

³ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-pakt-misleiding-bij-doorschakeldiensten-aan>.

doorschakeldiensten misleiding van consumenten kunnen voorkomen. Het voldoen aan deze leidraad is geen garantie dat de desbetreffende bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek zijn nageleefd. Het blijft de verantwoordelijkheid van de aanbieder van de doorschakeldienst om aan te tonen dat aan de wettelijke normen wordt voldaan.

2 Handelspraktijk van doorschakeldiensten

De ACM constateert dat aanbieders van doorschakeldiensten vaak diverse (mobiele) websites gebruiken voor het aanbieden van hun diensten. Vanaf een (mobiele) website kan de consument bellen naar de telefoonnummers van de aanbieder door op het telefoonnummer zelf of op een “belknop” te klikken. Onder “belknop” verstaat de ACM een knop of hyperlink op de website waar de consument op kan klikken en daarmee de mogelijkheid krijgt om een telefoonnummer te bellen.

Consumenten vinden deze websites van aanbieders van doorschakeldiensten via de resultaten die verschijnen na het uitvoeren van een zoekopdracht naar het telefoonnummer van een specifieke organisatie via een zoekmachine op internet. Zoekresultaten bestaan uit advertenties en organische zoekresultaten. Advertenties zijn resultaten die door de zoekmachine tegen betaling, vaak op een prominente plaats, geplaatst worden. Aanbieders van doorschakeldiensten kunnen de inhoud van de zoekresultaten beïnvloeden. Dikwijls komt het voor dat het nummer van de doorschakeldienst al in het zoekresultaat zelf wordt vermeld, waardoor de consument niet hoeft door te klikken naar de website voordat hij de doorschakeldienst kan bellen.

Aanbieders van doorschakeldiensten mogen consumenten met zoekresultaten niet misleiden. Hieronder een fictief voorbeeld van een zoekresultaat dat consumenten misleidt. Dit fictieve voorbeeld is gebaseerd op zoekresultaten die de ACM is tegengekomen in haar onderzoek naar misleidende openbare uitingen voor doorschakeldiensten. In dit voorbeeld komen elementen voor die het zoekresultaat misleidend maken. Als een zoekresultaat één van deze elementen bevat, kan er al sprake zijn van misleiding.

ACM Misleidende zoekresultaten van doorschakeldiensten: wat mag niet?

Misleidende domeinnaam

Misleidende titel: het telefoonnummer lijkt van de gezochte organisatie te zijn

Misleidende combinatie van 'Bel direct' en naam van een andere organisatie

Identiteit van de aanbieder ontbreekt in het zoekresultaat

Onduidelijk dat je dit tarief blijft betalen nadat je bent doorgeschakeld

Klantenservice overheid

1 Ad https://www.klantenserviceoverheid.nl

2 Klantenservice overheid | Bel de klantenservice op 090X-0XYZ

3 De klantenservice van de overheid nodig? Bel direct 090X-0XYZ (90cpm). Meteen vakkundig geholpen.

4

5

https://www.rijksoverheid.nl > contact

Contact | Rijksoverheid.nl

Aanbieders van doorschakeldiensten richten zich met name op consumenten die op zoek zijn naar het telefoonnummer van een specifieke organisatie. Dit gebeurt door op websites afzonderlijke pagina's te gebruiken per organisatie (bijvoorbeeld een webpagina voor bellen naar bedrijf A en een andere webpagina voor het bellen naar instantie B). Al deze verschillende webpagina's verwijzen naar het telefoonnummer van de doorschakeldienst. Doordat de websites op deze manier zijn ingericht, worden de pagina's van de nummerhouder in eerste instantie niet gevonden door consumenten die actief op zoek zijn naar een doorschakeldienst omdat ze een nummer niet kunnen vinden, maar juist door consumenten die een specifieke organisatie willen bereiken en die hun zoekopdracht op het internet toespitsen op de betreffende organisatie. De consument die zoekt naar een nummer van een specifieke organisatie is er niet per definitie op bedacht dat de zoekresultaten een doorschakeldienst kunnen betreffen.

De websites van aanbieders van doorschakeldiensten mogen consumenten niet misleiden. Hieronder een fictief voorbeeld van een website die consumenten misleidt. Dit fictieve voorbeeld is gebaseerd op websites die de ACM is tegengekomen in haar onderzoek naar misleidende openbare uitingen voor doorschakeldiensten. In dit voorbeeld komen elementen voor die de website misleidend maken. Als een website één van deze elementen bevat, kan er al sprake zijn van misleiding.

The image shows a mobile phone screen displaying a website for 'Klantenservice Overheid'. The website has a green header with the text 'Klantenservice Overheid'. Below the header, there is a section titled 'Actuele beschikbaarheid' with a green checkmark and the text 'Geen storing bekend'. A large green button with a white telephone icon and the text 'BEL NU' is prominent. Below the button, there is a paragraph of text: 'U wordt doorverbonden met de klantenservice van de Overheid. Direct vakkundig geholpen. (90cpm). Dienst van KlantenserviceOverheid.' Three red circles with numbers 1, 2, and 3 are placed on the screen, with lines pointing to specific elements. Circle 1 points to the header, circle 2 points to the 'BEL NU' button, and circle 3 points to the text below the button. To the left of the phone screen, there are three lines of text in a light grey box, each with a line pointing to the corresponding element on the screen.

ACM

Misleidende websites van doorschakeldiensten: wat mag niet?

De kop, informatie over beschikbaarheid en belknop suggereren directe verbinding met de klantenservice van de overheid

Tekst maakt onvoldoende duidelijk dat je naar een derde partij belt

Onduidelijk dat je dit tarief blijft betalen nadat je bent doorgeschakeld

1 Klantenservice Overheid

Actuele beschikbaarheid

Geen storing bekend

BEL NU

2

3

U wordt doorverbonden met de klantenservice van de Overheid. Direct vakkundig geholpen. (90cpm). Dienst van KlantenserviceOverheid.

3 Handvatten voor aanbieders van doorschakeldiensten

Aanbieders van doorschakeldiensten moeten consumenten op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze informeren over essentiële informatie die de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een overeenkomst te nemen. Bovendien mag de informatie die zij verstrekken niet misleidend zijn. Dit volgt uit de regels voor oneerlijke handelspraktijken uit het Burgerlijk Wetboek.⁴ Hieronder wordt uiteengezet wat dat betekent voor het aanbieden van doorschakeldiensten.

⁴ Afdeling 3a van Titel 3 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek.

Zodra het nummer van een doorschakeldienst of een “belknop” waarmee een doorschakeldienst gebeld kan worden, wordt getoond kan de consument besluiten de doorschakeldienst te bellen. Om dit besluit weloverwogen te kunnen nemen, moet de consument tenminste weten om wat voor dienst het gaat, wat die dienst kost en wie de aanbieder is.

Essentiële informatie die in openbare uitingen (waaronder ook begrepen zoekresultaten of advertenties) in één oogopslag duidelijk zichtbaar moet zijn zodra een “belknop” of het telefoonnummer van de doorschakeldienst vermeld wordt, betreft dan ook tenminste:

1. De **voornaamste kenmerken van het product**: Het voornaamste kenmerk van het product is het feit dat het een doorschakeldienst of abonnee-informatiedienst⁵ is. In de openbare uitingen waar een nummer of “belknop” is opgenomen, moet dan ook duidelijk zijn aangegeven dat de beller die naar het betreffende telefoonnummer belt, een doorschakeldienst of abonnee-informatiedienst belt.
2. De **prijs**: De prijs is het tarief dat de beller betaalt voor het bellen naar de doorschakeldienst of de abonnee-informatiedienst. Hierbij moet ook duidelijk zijn dat de beller dit tarief ook blijft betalen nadat de consument is doorverbonden.
3. De **identiteit van de aanbieder**: Het uitgangspunt is dat de statutaire naam van de handelaar,⁶ zoals ingeschreven bij de Kamer van Koophandel (KvK) vermeld moet worden. Hiervoor is het niet voldoende als er alleen een URL staat die de naam van een onderneming bevat. Met een URL wordt immers in principe informatie verstrekt over de vindplaats van een website en niet over de identiteit van een handelaar.

Dit betekent dat in het geval het telefoonnummer van de doorschakeldienst in een zoekresultaat of advertentie genoemd wordt, deze informatie ook in het zoekresultaat of de advertentie vermeld moet worden. Dit betekent ook dat het gebruik van pop-ups die verschijnen bij aankomst op een mobiele website waarmee direct gebeld kan worden, zonder dat de consument alle essentiële informatie onder ogen heeft gekregen, niet is toegestaan.

Openbare uitingen mogen bovendien niet misleidend zijn. De volgende aspecten zullen er doorgaans toe leiden dat er **sprake is van misleiding**:

- Het gebruik van formuleringen, teksten, kleuren, termen, logo's en/of beschrijvingen van een dienst die associaties oproepen met de instellingen of bedrijven waarnaar de doorschakeldienst kan doorschakelen;
- Het gebruik van de frase “bel direct” (of een vergelijkbare frase) in combinatie met de naam van een ander bedrijf of andere instelling waardoor onterecht de indruk kan ontstaan dat de consument rechtstreeks naar dat bedrijf of die instelling belt;
- Het gebruik van de naam van een bedrijf of instelling waarnaar de nummerhouder kan doorschakelen, zonder dat daarbij in dezelfde context en in een ten minste even groot lettertype de eigen identiteit van de nummerhouder en de aard van haar dienst wordt vermeld. Hierbij moet ook de relatie tussen de nummerhouder en haar dienst duidelijk zijn;
- Het gebruik van een domeinnaam met daarin de naam van een bedrijf of instelling, waarnaar de

⁵ 18xy-nummers zijn bestemd voor abonnee-informatiediensten waarbij bellers telefoonnummers kunnen opvragen en eventueel kunnen worden doorverbonden naar het opgevraagde nummer.

⁶ Onder aanbieder van een informatienummer dat voor een doorschakeldienst wordt gebruikt, verstaat de ACM de nummerhouder aan wie het betreffende telefoonnummer is toegekend. Deze nummerhouders zijn tevens handelaar in de zin van het Burgerlijk Wetboek (een rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf of degene die ten behoeve van hem handelt).

- nummerhouder kan doorschakelen, of van een domeinnaam die verwarring kan scheppen over de aard van de dienst van de nummerhouder, of van haar identiteit als aanbieder; en
- Het gebruik van een kop op de website die verwarring schept over de identiteit van de nummerhouder en de aard van de aangeboden dienst, bijvoorbeeld door in die kop de naam van een bedrijf of instelling te noemen waarnaar kan worden doorgeschakeld, zonder dat in die kop de identiteit van de nummerhouder en de aard van haar dienst wordt vermeld.

De ACM zal bij de beoordeling of sprake is van misleiding de gehele context van het geval bekijken.