



Besluit

Besluit tot intrekking van het informatienummer 09000401132

Ons kenmerk : ACM/UIT/542601
Zaaknummer : ACM/20/041224
Datum : 17 september 2020

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot intrekking van het aan Online Conversies toegekende informatienummer 0900-0401132. Deze intrekking vindt plaats op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, juncto artikel 4.4, eerste lid, onder a, van de Telecommunicatiewet en artikel 3.6b van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen, voor zover dit ziet op het niet naleven van bij of krachtens de Telecommunicatiewet met betrekking tot nummers gestelde regels.

1 Samenvatting

1. De Autoriteit Consument en markt (ACM) heeft het informatienummer 0900-0401132 (informatienummer) toegekend aan Speakintelligence B.V. (Speakintelligence). Speakintelligence is nummerhouder van het informatienummer. Nummergebruiker van dit nummer is Online Conversies. De ACM heeft vastgesteld dat er kennelijk misbruik van de tarifiering heeft plaatsgevonden met het informatienummer. Om die reden trekt de ACM de toekenning van het informatienummer in.

2 Feiten en verloop van de procedure

2.1 Aanvraag en toekenning informatienummer

2. Bij besluit van 15 augustus 2006 is het informatienummer 0900-0401132 toegekend aan Speakintelligence.¹ Speakintelligence heeft het informatienummer per 20 mei 2020 in gebruik gegeven aan Online Conversies. Bij het bestellen en in gebruik nemen van het informatienummer heeft Online Conversies zich gecommitteerd aan de condities van Speakintelligence. In deze condities staat onder meer een paragraaf over de geldende wet- en regelgeving. Online Conversies heeft aangegeven de condities van Speakintelligence te zullen naleven door de “Ik ga akkoord” button aan te vinken.

2.2 Meldingen

3. Op 1 juli 2020 heeft de ACM een melding ontvangen. De melder gaf aan dat hij 21 minuten in

¹ Kenmerk: OPTA/N&R/2006/2006.002.463

de wacht was gehouden met de mededeling “er is nog een wachtende voor u”. Hij had dit nummer gebeld in de veronderstelling dat hij met zijn bank belde. Na 21 minuten had hij zelf de verbinding verbroken omdat hij geen dienst geleverd had gekregen. Hij vermoedde dat er sprake was van telefoonfraude omdat hij op een ander nummer van zijn bank wel direct geholpen was.

2.3 Controle toezichthoudend ambtenaren

4. Naar aanleiding van het ontvangen signaal hebben toezichthoudend ambtenaren van de ACM vijf controles uitgevoerd naar het informatienummer. Deze controles hebben op verschillende dagen en verschillende tijdstippen plaatsgehad.
5. De eerste controle heeft plaatsgevonden op 2 juli 2020. De toezichthoudend ambtenaar heeft gebeld naar het informatienummer. Bij het bellen naar het nummer kreeg hij het volgende te horen:

“Welkom, voor dit gesprek betaalt u € 1 per minuut met een maximum van € 50. Wij verbinden u door met een van onze medewerkers.

Er is nog één gesprek voor u.

Toet, toet...

Toet, toet...

Kijk voor meer informatie op onze website.”

Gedurende de gehele wachttijd werd de tekst telkens herhaald. De toezichthoudend ambtenaar heeft op 3 juli 2020 nogmaals controles uitgevoerd en kreeg toen dezelfde tekst te horen. De toezichthoudend ambtenaar heeft op voornoemde data respectievelijk 12, 12, 16 en 17 minuten in de wacht gestaan. Tijdens de laatste controle op 16 juli 2020 heeft de toezichthoudende ambtenaar het totale aantal minuten in de wacht gestaan. Na 49 minuten volgde een hoge pieptoon. Na 50 minuten werd de verbinding verbroken. Bij geen enkele controle heeft de toezichthoudende ambtenaar iemand te spreken gekregen.

2.4 Belgegevens en overige informatie

6. Op 8 juli 2020 heeft de ACM informatie over het belverkeer opgevraagd bij VodafoneZiggo. Op 13 juli heeft zij die informatie gekregen. Uit de ontvangen gegevens is onder meer gebleken dat het informatienummer over een periode van vijf weken (1 juni tot en met 8 juli 2020) 2.376 keer is gebeld.
7. Op 15 juli 2020 heeft de ACM bij de nummerhouder informatie opgevraagd over de nummergebruiker.

8. Uit deze informatie blijkt dat het informatienummer in gebruik is gegeven aan Online Conversies en op 20 mei 2020 in gebruik is genomen.
9. Uit deze gegevens blijkt dat consumenten daadwerkelijk hebben gebeld naar het informatienummer.

2.5 Opschorting betaling en aankiesbaarheid

10. Op 16 juli 2020 heeft de ACM VodafoneZiggo op grond van de artikelen 7.3a en 7.3b van de Telecommunicatiewet (Tw) een aanwijzing gegeven om de betaling die gerelateerd is aan het gebruik van het informatienummer en de aankiesbaarheid van het informatienummer op te schorten voor een periode van vier weken. De ACM heeft deze periode op dat moment direct verlengd met vier weken op grond van de artikelen 7.3b, derde lid, en 7.3a, derde lid, van de Tw.

Op 16 juli 2020 om 17:30 uur heeft VodafoneZiggo de ACM geïnformeerd dat hij het informatienummer tot nader order niet aankiesbaar heeft gemaakt.

2.6 Conceptbesluit

11. Op 14 augustus 2020 heeft de ACM aan zowel Online Conversies als aan Speakintelligence een conceptversie van het besluit toegezonden. Beide partijen zijn in de gelegenheid gesteld om hierop een zienswijze te geven. Zowel Online Conversies als Speakintelligence hebben geen gebruik gemaakt van deze gelegenheid.

3 Juridisch kader

3.1 Kennelijk misbruik van de tarifiering

12. Artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, van de Tw luidt:
*“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;”*

13. 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 tarifiering van een nummer.”

14. Artikel 3.6b van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (Bude) luidt:
“1. Als gedragingen die betrekking hebben op het kennelijk misbruik maken van de tarifiering 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. 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.”

15. In de toelichting² bij artikel 3.6b van het Bude wordt aangegeven:

“Van misbruik van de tarifiering van informatienummers is onder meer sprake als de door de nummergebruiker aangeboden dienstverlening er, zonder dat dit besloten ligt in de aard van deze dienstverlening, kennelijk op gericht is de duur van de oproep te verlengen of als bellers aan de lijn worden gehouden zonder dat zij uiteindelijk iemand te spreken krijgen of dat aan hen een dienst wordt verleend (zogenoemde «loze nummers»).”

4 Bevoegdheid van de ACM en gebruik van de bevoegdheid

16. Op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, juncto artikel 4.4, eerste lid, onder a, van de Tw en artikel 3.6b van het Bude, is de ACM bevoegd de toekenning van een nummer in te trekken, indien is vastgesteld dat er sprake is geweest van kennelijk misbruik van de tarifiering van een 090x-nummer.

17. Uit de toelichting³ bij 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 indien de nummergebruiker zich niet houdt aan het bij of krachtens de wet gestelde en

² Stb. 2015, nr. 68, p. 4, zie ook Stb. 2008, nr. 119, p. 14.

³ Kamerstukken II 2005/06, 30 537, nr. 3, p. 11.

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.

18. Om de consument in dit geval ook daadwerkelijk een betere bescherming te kunnen bieden, kan de ACM de informatienummers intrekken, opdat de tarifiering van deze nummers niet langer kan worden misbruikt.

5 Overwegingen

5.1 Misbruik van de tarifiering

19. De beoordeling van de vraag of sprake is van kennelijk misbruik van de tarifiering van een informatienummer vindt plaats op grond van artikel 3.6b van het Bude. Een van de voorbeelden die in de memorie van toelichting bij dit artikel is genoemd, is de situatie waarin bellers aan de lijn worden gehouden zonder dat zij uiteindelijk iemand te spreken krijgen of dat aan hen een dienst wordt verleend. De toelichting zegt hierover:

“Van misbruik van de tarifiering van informatienummers is onder meer sprake als (...) bellers aan de lijn worden gehouden zonder dat zij uiteindelijk iemand te spreken krijgen of dat aan hen een dienst wordt verleend (zogenoemde <<loze nummers>>).”

20. Uit de controles die door de toezichthoudende ambtenaren van de ACM zijn uitgevoerd, blijkt dat de beller geen dienst geleverd krijgt wanneer hij belt naar het informatienummer 0900-0401132. Voor het bellen naar dat nummer betaalt de beller € 1,00€ per minuut, plus de gebruikelijke belkosten.

5.2 Conclusie

21. De ACM stelt vast dat de handelwijze van Online Conversies met betrekking tot het informatienummer 0900-0401132 is aan te merken als een gedraging zoals beschreven in de toelichting bij artikel 3.6b, eerste lid, aanhef en onder b, van het Bude. De beller wordt aan de lijn gehouden zonder dat hij uiteindelijk iemand te spreken krijgt of dat aan hem een dienst wordt verleend. Hiermee heeft Online Conversies kennelijk misbruik van de tarifiering van het informatienummer gemaakt.
22. Om de consument in dit geval daadwerkelijk te beschermen, gaat de ACM over tot intrekking van het informatienummer 0900-0401132, zodat dit nummer niet langer kan worden misbruikt. Dit belang weegt zwaarder dan het belang van Online Conversies om het informatienummer te blijven gebruiken.

6 Dictum

23. De Autoriteit Consument en Markt trekt de toekenning van het informatienummer 0900-0401132 aan Speakintelligence wegens misbruik van de tarifiering door Online Conversies in. De intrekking vindt plaats op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, jo. artikel 4.4, eerste lid, aanhef en onder a, van de Telecommunicatiewet en artikel 3.6b van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen voor zover dit ziet op het niet naleven van bij of krachtens de Telecommunicatiewet met betrekking tot nummers gestelde regels.

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

A.J. de Goei
Teammanager Telecom, Vervoer en Post

Als u belanghebbende bent, kunt u schriftelijk bezwaar maken tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde bezwaarschrift naar de Autoriteit Consument en Markt, Juridische Zaken, postbus 16326, 2500 BH Den Haag. Dit moet u doen binnen zes weken na de dag waarop dit besluit bekend is gemaakt. In uw bezwaarschrift kunt u de Autoriteit Consument en Markt verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de bestuursrechter.