



## Besluit

### Besluit tot intrekking van informatienummer 0900-1848

Ons kenmerk : ACM/UIT/574268  
Zaaknummer : ACM/21/168393  
Datum : 17 februari 2022

**Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot intrekking van de toekenning van het informatienummer 0900-1848 aan F-Touch Payrolling B.V. op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a en c, van de Telecommunicatiewet**

## 1. Samenvatting

1. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) heeft het informatienummer 0900-1848 toegekend aan F-Touch Payrolling B.V. (F-Touch Payrolling). F-Touch Payrolling is nummerhouder en nummergebruiker van dit informatienummer. De ACM heeft naar aanleiding van signalen onderzoek gedaan naar de wijze waarop F-Touch Payrolling het informatienummer gebruikt. De ACM heeft vastgesteld dat F-Touch Payrolling het informatienummer niet conform de bestemming zoals bepaald in het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten (nummerplan), heeft gebruikt. Daarnaast voldoet F-Touch Payrolling niet meer aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor toekenning van het informatienummer. Tevens is F-Touch Payrolling een aan het toekenningsbesluit verbonden voorschrift niet nagekomen. Om die redenen trekt de ACM de toekenning van het informatienummer in.

## 2. Feiten en verloop van procedure

### 2.1. Aanvraag en dienstomschrijving

2. Op 16 november 2020 heeft F-Touch Payrolling een 0900-nummer aangevraagd voor een dienst die hij in de aanvraag als volgt heeft omschreven: "*Het verlenen van advies t.b.v. personeelsbeheer en arbeidsrecht.*"
3. Bij besluit van 24 november 2020<sup>1</sup> is het informatienummer 0900-1848 toegekend aan F-Touch Payrolling. F-Touch Payrolling is tevens de feitelijke gebruiker van het informatienummer.

---

<sup>1</sup> ACM/UITNR/003467.

- Per mail van 19 januari 2022<sup>2</sup> heeft de ACM F-Touch Payrolling verzocht gegevens met betrekking tot de nummergebruiker en de dienstomschrijving te verstrekken. F-Touch Payrolling heeft hierop aangegeven dat F-Touch Payrolling nummerhouder en nummergebruiker is. F-Touch Payrolling heeft de dienst als volgt omschreven: *“we gebruiken het nummer zelf voor prospects die vragen hebben over onze dienstverlening.”*

## 2.2. Signalen

- In december 2021 heeft de ACM geconstateerd dat zij meerdere signalen heeft ontvangen van consumenten over het informatienummer 0900-1848. Consumenten geven aan dat ze via het internet het nummer 0900-1848 vinden wanneer ze op zoek zijn naar de klantenservice van een bedrijf. In alle signalen geven consumenten aan dat ze lang in de wacht werden gezet. Tevens blijkt uit meerdere signalen dat consumenten niet de bedrijven te spreken kregen die ze wilden bereiken. Het meest recente signaal is afkomstig van een consument die via het informatienummer 0900-1848 de GGD dacht te bellen voor een vaccinatie afspraak.

## 2.3. Controle toezichthoudend ambtenaar

- Op 23 december 2021 heeft een toezichthoudend ambtenaar van de ACM in het kader van een controle gebeld naar het informatienummer 0900-1848. De toezichthoudend ambtenaar hoorde de volgende melding: *“Voor dit servicenummer betaalt u 55 cent per minuut, met een maximum van 27,50 per gesprek en uw gebruikelijke belkosten.”* De telefoon ging over en vervolgens hoorde de toezichthoudend ambtenaar: *“Er zijn nog drie wachtenden voor u.”* Dit werd elke keer na 30 seconden herhaald, totdat de toezichthoudend ambtenaar de eerstvolgende persoon in de wachtrij was. Dit werd aangekondigd met: *“We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*

Ongeveer tien minuten vanaf het starten van de oproep kreeg de toezichthoudend ambtenaar iemand aan de telefoon, die zei: *“Hallo, goedemorgen met de klantenservice.”* De toezichthoudend ambtenaar gaf daarop aan een afspraak te willen maken voor een coronavaccinatie. Nadat de toezichthoudend ambtenaar een naam had opgegeven, gaf de persoon aan dat ze de toezichthoudend ambtenaar ging doorverbinden met een collega. Ze instrueerde de toezichthoudend ambtenaar aan de lijn te blijven. De toezichthoudend ambtenaar hoorde daarna muziek en na 50 seconden gaf een geautomatiseerde stem aan: *“Een ogenblik geduld nog alstublieft, ik kom zo bij u terug.”* Ongeveer één minuut later zei een geautomatiseerde stem: *“Op dit moment zijn we een en ander aan het controleren en komen zo bij u terug. De wachttijd tot onze medewerker bij u terug komt is maximaal twee minuten. Nog een ogenblik geduld alstublieft”.* Er volgde nog een aantal keer een geautomatiseerde stem die aangaf wat de wachttijd was. Na ongeveer drie minuten volgde weer een geautomatiseerde stem die zei: *“Eén moment geduld nog alstublieft. Een collega van mij neemt het gesprek over. Dat is een tweedelijns specialist. Zij staat je zo te woord om je probleem op te lossen.”* Er volgde een

---

<sup>2</sup> ACM/IN/673202.

pieptoon en een geautomatiseerde stem die zei: “*Er zijn nog vier wachtenden voor u.*” Deze stem kreeg de toezichthoudend ambtenaar nog een aantal keer te horen gedurende ongeveer zes minuten waarbij de tekst verschilde.

Na ongeveer zes minuten kreeg de toezichthoudend ambtenaar een persoon aan de lijn, ze zei: “*Goedendag met de klantenservice. Waarmee kan ik u van dienst zijn?*” De toezichthoudend ambtenaar vroeg aan de medewerkster of ze bij haar een afspraak kon maken om zich te laten vaccineren. De medewerkster antwoordde hierop bevestigend. Vervolgens vroeg de medewerkster de postcode en het huisnummer. Nadat de toezichthoudend ambtenaar de gevraagde gegevens had verstrekt, vroeg de medewerkster om het 06-nummer. De toezichthoudend ambtenaar gaf aan dat ze die niet telefonisch uitgeeft. De medewerkster gaf toen aan dat het geen probleem is en ze vroeg aan de toezichthoudend ambtenaar of ze even kon wachten. De toezichthoudend ambtenaar vroeg of ze nog iemand anders te spreken zou krijgen. Daarop antwoordde de medewerkster van niet. Vervolgens hoorde de toezichthoudend ambtenaar muziek.

Na een halve minuut hoorde de toezichthoudend ambtenaar het volgende, waarbij het eerste gedeelte van de zin leek te zijn weggevallen: “*(...) vaccinatie-afsprakennummer van de GGD. Medewerkers van dit afsprakennummer kunnen en mogen geen medisch advies geven. Welcome, you have reached the covid vaccination appointment line at the municipal help service called GGD. Employees of this appointment line cannot and may not give medical advice. Voor Nederlands toets 1, for English press 2.*”<sup>3</sup> De toezichthoudend ambtenaar heeft toen de verbinding verbroken.<sup>4</sup>

## 2.4. Belgegevens

7. De ACM heeft op 21 december 2021<sup>5</sup> informatie opgevraagd bij VodafoneZiggo over het belverkeer van het informatienummer 0900-1848. Uit de belgegevens die VodafoneZiggo heeft aangeleverd, blijkt dat er in september t/m december 2021 **[150.000-180.000]** keer is gebeld naar het informatienummer 0900-1848.<sup>6</sup> Het aantal belminuten in die periode bedraagt **[1.000.000 – 1.500.000]**.<sup>7</sup> Hieruit blijkt dat consumenten in voornoemde periode daadwerkelijk naar het informatienummer 0900-1848 hebben gebeld.

<sup>3</sup> De GGD heeft bevestigd dat dit de tekst is die een beller te horen krijgt als hij verbinding heeft met het nummer 0800-7070 van de GGD, zie ACM/INT/442484.

<sup>4</sup> ACM/INT/440519.

<sup>5</sup> ACM/UIT/571090.

<sup>6</sup> ACM/IN/675268.

<sup>7</sup> In de gegevens van VodafoneZiggo aangeleverd in seconden.

## 2.5. Opschorting aankiesbaarheid en betaling

8. Op 24 december 2021<sup>8</sup> heeft de ACM aan VodafoneZiggo, op grond van de artikelen 7.3b en 7.3a van de Telecommunicatiewet (Tw), aanwijzingen gegeven om respectievelijk de aankiesbaarheid van het informatienummer 0900-1848 en de betaling die gerelateerd is aan het gebruik van het nummer 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 artikel 7.3a, derde lid, van de Tw.
9. VodafoneZiggo heeft bevestigd dat vanaf voornoemde datum het informatienummer 0900-1848 niet meer aankiesbaar is en de betaling is opgeschort.<sup>9</sup>
10. Per brief van 27 december 2021<sup>10</sup> is F-Touch Payrolling van de aanwijzing op de hoogte gesteld.
11. Per brief van 27 december 2021<sup>11</sup> is ook Massxess B.V. (Massxess) van de aanwijzing op de hoogte gesteld, omdat uit de gegevens van VodafoneZiggo bleek dat de belopbrengsten van het nummer zijn uitgekeerd aan Massxess.

## 2.6. Zienswijze F-Touch Payrolling

12. Per brief van 25 januari 2022<sup>12</sup> heeft de ACM F-Touch Payrolling geïnformeerd dat zij onderzoek doet naar de vraag of er aanleiding bestaat om de toekenning van het nummer 0900-1848 op grond van artikel 4.7 van de Tw in te trekken en heeft zij F-Touch Payrolling in de gelegenheid gesteld om een zienswijze te geven. F-Touch Payrolling heeft gebruik gemaakt van deze gelegenheid.
13. In zijn zienswijze van 26 januari 2022<sup>13</sup> heeft F-Touch Payrolling aangegeven dat hij het nummer 0900-1848 gebruikt *“voor mensen die vragen hebben over onze diensten, maar nog geen klant zijn we helpen ze snel en goed mogelijk en hopen dat ze daarna klant worden, ze kunnen ons dan bellen op onze vast nr, de 55 cent gebruiken we voor enige compensatie voor de kosten van de medewerker die ze te woord staat. [sic]”* Tevens geeft F-Touch Payrolling aan dat hij op deze manier *“handel[t] conform de leidraad.”*
14. De dienstomschrijving in de zienswijze van F-Touch Payrolling komt overeen met de omschrijving van de voorgenomen dienst van F-Touch Payrolling bij het aanvragen van het nummer.

---

<sup>8</sup> ACM/UIT/568589.

<sup>9</sup> ACM/IN/675262.

<sup>10</sup> ACM/UIT/568596.

<sup>11</sup> ACM/UIT/568604.

<sup>12</sup> ACM/UIT/569946.

<sup>13</sup> ACM/IN/673974.

### 3. Juridisch kader

#### 3.1. Verbod gebruik ander nummer voor bestemming

15. Artikel 4.1, vierde lid, onder a, van de Tw luidt, voor zover relevant:  
*“Het is verboden voor een bestemming die voorkomt in een nummerplan andere nummers te gebruiken dan de nummers die in dat plan voor die bestemming zijn opgenomen (...).”*
16. De bestemming van de 0900-reeks zoals bepaald in bijlage 1 bij het nummerplan luidt, voor zover relevant:  
*“Gratis of betaalde informatiediensten, met uitsluiting van:  
(...)  
diensten waarvan het hoofddoel is om de duur van het gesprek te verlengen”.*
17. Artikel 2 van de Beleidsregel toekenning en intrekking informatienummers luidt, voor zover relevant:  
*“In de bestemming van 0900-(...)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; (...).”*
18. De bestemming van de 0906-reeks zoals bepaald in bijlage 1 bij het nummerplan, luidt, voor zover relevant:  
*“Gratis of betaalde informatiediensten”.*
19. Artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, van de Tw luidt, voor zover relevant:  
*“Een toekenning kan door de Autoriteit Consument en Markt (...) worden ingetrokken, indien: de nummerhouder of de nummergebruiker de bij of krachtens deze wet met betrekking tot nummers gestelde regels (...) niet nakomt.”*

#### 3.2. Nummerhouder voldoet niet meer aan voorwaarden voor toekenning

20. Artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder c, van de Tw luidt, voor zover relevant:  
*“Een toekenning kan door de Autoriteit Consument en Markt (...) worden ingetrokken, indien:  
(...)  
de nummerhouder niet meer voldoet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor toekenning van dat nummer.”*
21. Artikel 4.3, eerste lid, aanhef en onder a, van de Tw luidt, voor zover relevant:  
*“Een toekenning wordt geweigerd, indien:  
de toekenning in strijd is met het desbetreffende nummerplan (...);”*

### 3.3. Niet nakomen van de voorschriften

22. Artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, van de Tw luidt, voor zover relevant:  
*“Een toekenning kan door de Autoriteit Consument en Markt (...) worden ingetrokken, indien: 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.”*
23. Artikel 2 van de Voorschriften, zoals bijgevoegd bij het toekenningsbesluit, luidt:  
*“De nummerhouder of nummergebruiker gebruikt het aan hem toegekende of in gebruik gegeven nummer alleen voor de dienst zoals omschreven in de aanvraag. Als de nummerhouder of nummergebruiker het nummer wil gebruiken voor een andere dienst, dan heeft hij vooraf toestemming nodig van de ACM.”*

## 4. Bevoegdheid van de ACM en gebruik van die bevoegdheid

24. De ACM kan een toegekend informatienummer intrekken als de nummerhouder of de nummergebruiker de bij of krachtens de Telecommunicatiewet met betrekking tot nummers gestelde regels niet nakomt. Daarnaast kan de ACM een toegekend informatienummer intrekken als de nummerhouder niet meer voldoet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor toekenning van de nummers. Bij een aanvraag van een informatienummer toetst de ACM onder andere of er sprake is van strijd met het nummerplan. De ACM weigert een toekenning van een nummer indien de toekenning in strijd is met het nummerplan, zo volgt uit artikel 4.3, eerste lid, aanhef en onder a, van de Tw.
25. In de Nota van wijziging is hierover 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 [de ACM] om de toekenning van dat nummer (...) in te trekken.”<sup>14</sup>*
26. Uit de toelichting<sup>15</sup> bij de wijzigingen in hoofdstuk 4 van de Tw blijkt dat de ACM passende maatregelen moet kunnen nemen, onder andere als de nummergebruiker zich niet houdt aan het bij of krachtens de Telecommunicatiewet gestelde en waardoor derde partijen worden gedupeerd.

<sup>14</sup> Kamerstukken II 2005/06, 30 537, nr. 7, p. 5.

<sup>15</sup> Kamerstukken II 2005/06, 30 537, nr. 3, p. 11.

## 5. Overwegingen

### 5.1. Gebruik informatienummer niet conform de bestemming

27. De ACM heeft op basis van de uitgevoerde controle geconstateerd dat het informatienummer 0900-1848 is ingezet voor een doorschakelservice waarvoor een tarief per minuut in rekening wordt gebracht. Uit artikel 2, onder a, van de Beleidsregel<sup>16</sup> volgt dat de ACM dit als een gespreksverlengende dienst beschouwt. Dergelijke diensten mogen, conform het nummerplan, niet worden aangeboden met een 0900-nummer. De ACM overweegt dat F-Touch Payrolling in strijd met artikel 4.1, vierde lid, onder a, van de Tw heeft gehandeld door het informatienummer 0900-1848 te gebruiken voor een gespreksverlengde dienst. De ACM kan krachtens artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, van de Tw een toekenning intrekken indien F-Touch Payrolling het verbod zoals opgenomen in artikel 4.1, vierde lid, onder a, van de Tw overtreedt.

### 5.2. Niet meer voldoen aan voorwaarden voor toekenning

28. Gelet op hetgeen de ACM in het voorgaande randnummer heeft overwogen, zou toekenning van het informatienummer 0900-1848 voor de dienstverlening van F-Touch Payrolling in strijd zijn met het nummerplan. Om deze reden voldoet F-Touch Payrolling niet meer aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor toekenning van het nummer. De ACM kan krachtens artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder c, van de Tw een toekenning intrekken indien F-Touch Payrolling niet meer voldoet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor toekenning van het nummer.

### 5.3. Niet nakomen van de voorschriften

29. De nummerhouder dient de aan het toekenningsbesluit verbonden voorschriften na te leven. Deze voorschriften zijn opgenomen in bijlage 2 bij het toekenningsbesluit.<sup>17</sup>
30. Artikel 2 van de voorschriften stelt dat de nummerhouder (of nummergebruiker) het aan hem toegekende (of in gebruik gegeven) nummer alleen gebruikt voor de dienst zoals omschreven in de aanvraag. Als de nummerhouder (of nummergebruiker) het nummer wil gebruiken voor een andere dienst, dan heeft hij vooraf toestemming nodig van de ACM. F-Touch Payrolling heeft in de aanvraag aangegeven dat hij het informatienummer zou gebruiken voor het verlenen van advies ten behoeve van personeelsbeheer en arbeidsrecht. De ACM constateert, zoals gezegd, dat F-Touch Payrolling via het informatienummer een doorschakeldienst naar de GGD aanbiedt waarvoor een tarief per minuut in rekening wordt gebracht. Deze dienst wijkt af van de dienst zoals omschreven in de aanvraag.<sup>18</sup>

<sup>16</sup> *Stcrt.* 2017, nr. 70174.

<sup>17</sup> ACM/UITNR/003467.

<sup>18</sup> Zie randnummer 2.

31. Als F-Touch Payrolling het informatienummer 0900-1848 wil gebruiken voor een andere dienst, dan heeft hij vooraf toestemming nodig van de ACM. De ACM overweegt dat als F-Touch Payrolling in dit geval de ACM om toestemming zou hebben verzocht, de ACM deze toestemming niet zou hebben verleend en zij F-Touch Payrolling erop zou hebben gewezen dat deze dienst volgens de bestemming van 0900-nummers niet mag worden aangeboden via het informatienummer 0900-1848. F-Touch Payrolling heeft de ACM echter niet om toestemming verzocht. De ACM kan krachtens artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, van de Tw een toekenning intrekken indien F-Touch Payrolling de aan het toekenningsbesluit verbonden voorschriften niet nakomt.

#### 5.4. Conclusie

32. De ACM concludeert allereerst dat F-Touch Payrolling, door het aanbieden van een doorschakeldienst via het informatienummer 0900-1848 waarvoor een tarief per minuut in rekening wordt gebracht, in strijd heeft gehandeld met het verbod zoals opgenomen in artikel 4.1, vierde lid, onder a, van de Tw. Op grond van dit artikel mag het informatienummer niet worden gebruikt voor een gespreksverlengende dienst.
33. De ACM concludeert daarnaast dat F-Touch Payrolling het informatienummer 0900-1848 heeft ingezet voor dienstverlening die in strijd is met de bestemming voor 0900-nummers in het nummerplan. De ACM stelt in dat verband vast dat F-Touch Payrolling niet meer voldoet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor toekenning van het informatienummer 0900-1848.
34. De ACM concludeert ten slotte dat F-Touch Payrolling een aan het toekenningsbesluit verbonden voorschrift niet is nagekomen.



## 6. Dictum

35. De Autoriteit Consument en Markt stelt vast dat F-Touch Payrolling B.V. in elk geval op 23 december 2021 het informatienummer 0900-1848 heeft ingezet voor dienstverlening die in strijd is met de bestemming voor 0900-nummers in het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten, en dat hij een aan het toekenningsbesluit verbonden voorschrift niet is nagekomen. De ACM trekt daarom de toekenning van het nummer 0900-1848 aan F-Touch Payrolling in. De intrekking vindt plaats op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a jo. artikel 4.1, vierde lid, onder a, van de Telecommunicatiewet, voor zover dit ziet op het niet nakomen van de bij of krachtens deze wet met betrekking tot nummers gestelde regels, artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder c, jo. artikel 4.3, eerste lid, aanhef en onder a, van de Telecommunicatiewet, voor zover dit ziet op het niet meer voldoen aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor toekenning van het nummer, alsmede op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, van de Telecommunicatiewet, voor zover dit ziet op het niet nakomen van de aan het toekenningsbesluit verbonden voorschriften.

De Autoriteit Consument en Markt  
namens deze,

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

*Als u rechtstreeks belanghebbende bent, kunt u bezwaar maken tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde bezwaarschrift naar de Autoriteit Consument en Markt, Juridische Zaken, Postbus 16326, 2500 BH Den Haag. Graag ontvangen wij uw bezwaarschrift **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.*