



Besluit

Besluit tot intrekking van de toekenning van nummer 0906-2121212

Ons kenmerk : ACM/UIT/558044
Zaaknummer : ACM/21/050829
Datum : 28 mei 2021

Samenvatting

1. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) heeft naar aanleiding van een signaal van het consumentenprogramma Radar van AVROTROS (Radar), een brief van GGD GHOR Nederland (GGD) en consumentenklachten onderzoek gedaan naar de wijze waarop het informatienummer 0906-2121212 wordt gebruikt en aangeboden. Dit informatienummer is toegekend aan Massxess B.V. (Massxess), die het nummer in gebruik heeft gegeven aan Caramello Online Services B.V. (Caramello). Caramello biedt met het informatienummer 0906-2121212 een doorschakeldienst aan naar volgens eigen zeggen de dichtstbijzijnde GGD of commerciële testlocatie. Hiervoor betaalt de beller € 0,90 per minuut. Dit tarief geldt ook nadat de beller is doorgeschakeld.
2. De ACM heeft VodafoneZiggo op 6 april 2021 aanwijzingen gegeven tot het opschorten van de aankiesbaarheid van het nummer en de daaraan gerelateerde betaling. Uit het onderzoek dat de ACM heeft verricht, blijkt dat consumenten, voordat ze besluiten om te bellen naar het telefoonnummer, kunnen worden misleid. Naar het oordeel van de ACM zijn de Google advertentie, [xxxxx] en de website zodanig ingericht dat de consument in de veronderstelling kan komen te verkeren dat hij zich via het informatienummer rechtstreeks kan aanmelden voor een coronatest bij de dichtstbijzijnde GGD of commerciële testlocatie, terwijl dat niet het geval is.
3. Daarnaast oordeelt de ACM dat ook sprake is van misleidende handelspraktijken nadat de consument heeft besloten het informatienummer te bellen, omdat essentiële informatie niet wordt vermeld. De ACM heeft vastgesteld dat de meldtekst en/of het keuzemenu voorafgaand aan oproepen naar het informatienummer 0906-2121212 niet voldoen aan de wettelijke vereisten.
4. De ACM komt tot het oordeel dat het informatienummer in strijd met de Telecommunicatiewet (Tw) wordt gebruikt. Hierdoor treedt consumentenschade op en ontstaan er potentiële risico's voor de volksgezondheid omdat de onderhavige doorschakeldienst niet alleen voor de consument zelf, maar ook voor de mensen in zijn of haar directe omgeving gezondheidsrisico's teweegbrengen. Consumenten die bijvoorbeeld nog twijfelen over een coronatest kunnen zich laten afschrikken door het commerciële karakter van de doorschakeldienst. Op grond daarvan kunnen ze ervoor kiezen zich niet te laten testen, in plaats van op zoek te gaan naar het rechtstreekse gratis nummer 0800-1202 dat de overheid ter beschikking heeft gesteld voor het maken van afspraken voor een coronatest bij de GGD.
5. Daarbij komt dat Zoekopnummer.nl B.V. (Zoekopnummer), die dezelfde bestuurder heeft als Caramello, recentelijk via een ander 0906-nummer een misleidende doorschakeldienst aanbood,

waarbij hij bellers tegen een tarief van € 0,90 per minuut doorverbond naar vijf nummers van de Politie (doorschakeldienst 'Geen spoed, wel Politie'). Zoekopnummer heeft deze dienst na ingrijpen van de ACM beëindigd.

6. Gelet op de ernst en de gevolgen van de misleiding en het feit dat de bestuurder van Caramello met de onderhavige dienst een dienst aanbiedt die vergelijkbaar is met de misleidende doorschakeldienst die Zoekopnummer recentelijk na interventie van de ACM heeft beëindigd, is de ACM van oordeel dat intrekking van de toekenning van het informatienummer in dit geval gerechtvaardigd en proportioneel is.

1. Inleiding

7. De ACM is op grond van de Tw verantwoordelijk voor het beheer van de nummervoorraad in Nederland. In dat verband kent zij op aanvraag telefoonnummers, waaronder informatienummers, toe en houdt zij toezicht op het gebruik van nummers. De ACM kan een toekenning intrekken als de nummerhouder of de nummergebruiker de bij of krachtens de Tw met betrekking tot nummers gestelde regels niet nakomt.
8. De ACM heeft de afgelopen jaren via ACM ConsuWijzer klachten ontvangen van consumenten die zich misleid voelen door het aanbieden van doorschakeldiensten via informatienummers. Consumenten klagen er bijvoorbeeld over dat zij voor het bellen naar instanties of bedrijven € 0,90 per minuut (of meer) hebben moeten betalen. In werkelijkheid zijn veel instanties, zoals de GGD, gratis bereikbaar en mogen bedrijven voor het bellen naar hun klantenservice in het kader van gesloten overeenkomsten maximaal het verkeerstarief rekenen.¹ 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 doorverbonden met de gewenste instantie. Consumenten zagen zich geconfronteerd met hoge rekeningen, zeker als zij bijvoorbeeld na het doorverbinden lang in de wacht hadden gestaan bij de instantie die zij wilden spreken.
9. Ook uit de media is de afgelopen jaren² en ook recentelijk³ naar voren gekomen dat consumenten last hebben van misleidende doorschakeldiensten.
10. Niet alleen consumenten, maar ook bedrijven en instanties hebben last van misleidende doorschakeldiensten, omdat hun klanten hen via een doorschakeldienst bellen en vervolgens bij hen klagen over de hoge kosten van het gesprek.⁴ Deze klanten waren in de veronderstelling dat zij rechtstreeks belden met het bedrijf waarnaar zij op zoek waren.

2. Feiten en omstandigheden

11. Het informatienummer 0906-2121212 is op 2 oktober 2020 toegekend aan Massxess⁵, die het nummer op 3 november 2020 in gebruik heeft gegeven aan Caramello.⁶
12. Caramello gebruikt het informatienummer voor een doorschakeldienst, die bellers via een keuzemenu volgens mededeling van Caramello zelf, doorverbindt naar de "dichtstbijzijnde GGD of commerciële testlocatie". Hiervoor betaalt de beller € 0,90 per minuut. Ook nadat hij is doorgeschakeld, dus

¹ Artikel 3.2g van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen; het verkeerstarief bedraagt de gebruikelijke belkosten.

² Zie bijvoorbeeld https://kassa.bnnvara.nl/gemist/nieuws/onbewust-betalen-voor-peperdure-0900-nummers?utm_medium=email en <https://www.consumentenbond.nl/belastingaangifte/waarschuwing-dure-0900-nummers-zijn-niet-van-de-belastingdienst>.

³ <https://radar.avrotros.nl/nieuws/item/let-op-voor-dure-doorverbindnummers-belastingtelefoon/> en <https://opgelicht.avrotros.nl/hulp/vraag-antwoord/artikel/dure-doorschakeldiensten-voor-de-telefonische-klantenservice-van-de-belastingdienst-kpn-en-ziggo-is-dat-oplichting/>.

⁴ Idem.

⁵ ACM/20/042290.

⁶ ACM/IN/616029.

gedurende het gesprek dat met de GGD of commerciële testlocatie plaatsvindt, blijft de beller dat tarief betalen.

13. Caramello verbindt de beller, wanneer hij kiest voor optie 1 in het keuzemenu, door met het landelijke gratis nummer voor het maken van een afspraak voor een coronatest bij de GGD (0800-1202) dat speciaal hiervoor in het leven is geroepen. Als de beller kiest voor optie 2 of optie 3 in het keuzemenu, verbindt Caramello hem door met Coronasneltestpoint B.V. (Coronasneltestpoint), waarmee Caramello samenwerkt.
14. Consumenten vinden het informatienummer over het algemeen via de zoekresultaten die verschijnen na het uitvoeren van een zoekopdracht op hun smartphone met logische en voor de hand liggende zoektermen in de zoekmachine Google. Deze zoekresultaten leiden consumenten naar de door Caramello beheerde website <https://coronatest-aanvragen.nl> waarop het informatienummer 0906-2121212 onder de daar weergegeven belknop is geplaatst. Vervolgens kan de consument via deze belknop bellen met het informatienummer waarna zij een keuzemenu krijgen te horen.
15. Op 25 februari 2021 heeft Radar de ACM geïnformeerd over klachten over de GGD die bellers zou doorverbinden met het informatienummer 0906-2121212 om een coronatest aan te vragen.⁷ Die gesprekken kostten de bellers volgens Radar € 6,- tot € 45,-.
16. Op 27 februari 2021 heeft Radar op zijn website een artikel gepubliceerd getiteld “Gratis coronatest aanvragen kostte me 45 euro”, kan dit?⁸ In dit artikel komt een consument aan het woord die aan Radar vraagt of de GGD een vorm van oplichting begaat. “Ik belde de gezondheidsdienst voor een testafspraken en werd doorverbonden”, aldus de beller. Bij haar gepeperde telefoonrekening bleek dat ze met het informatienummer 0906-2121212 had gebeld. Volgens Radar zijn over dit nummer via de website <https://www.wieheeftgebeld.nl> meer klachten over onverwachte kosten te lezen:

“GGD heeft afspraken voor een coronatest uitbesteed aan een schimmige organisatie. GGD is schuldig, klagen velen. Anderen begrijpen wat er aan de hand is: 'Ook wij zijn erin gelopen. Wij dachten met een overheidsdienst te maken te hebben’.”

In het artikel legt Radar uit dat de GGD niet samenwerkt met een externe organisatie om testafspraken te maken en dat het nummer zelfs niet bekend is bij de gezondheidsdienst. Radar waarschuwt bellers om coronatest-aanvragen.nl niet te vertrouwen en wijst erop dat via het gratis nummer 0800-1202 van de overheid telefonisch een afspraak kan worden gemaakt voor een coronatest.

17. Op 2 april 2021 heeft de ACM een brief van GGD GHOR Nederland (GGD) ontvangen. In deze brief geeft de GGD aan dat hij veel hinder ondervindt van in elk geval de doorschakeldienst die via het informatienummer 0906-2121212 bellers doorverbindt naar het gratis nummer 0800-1202 dat de GGD gebruikt om afspraken te plannen voor de afname van een coronatest. De GGD geeft aan steeds vaker klachten te ontvangen van patiënten die zich geconfronteerd zien met hoge telefoonkosten, omdat zij – zonder zich hiervan bewust te zijn – voor het maken van een afspraak voor een coronatest gebruik hebben gemaakt van een betaalde doorschakeldienst. De GGD stelt dat door het nummer op een dergelijke wijze te gebruiken zijn patiënten financiële schade lijden. Tevens

⁷ ACM/INT/426466.

⁸ <https://radar.avrotros.nl/nieuws/item/gratis-coronatest-aanvragen-kostte-me-45-euro-kan-dit/>.

kan de handelwijze van de nummergebruiker, aldus de GGD, gevolgen hebben voor de bereidheid van mensen om zich te laten testen en daarmee voor de verspreiding van het coronavirus.

18. De ACM heeft naast bovengenoemd signaal van de GGD via ACM ConsuWijzer 4 klachten van consumenten ontvangen over de doorschakeldienst van Caramello.
19. Op de website <https://www.wieheeftgebeld.nl/> zijn in 2020 6 meldingen en in 2021 73 meldingen gedaan over het informatienummer 0906-2121212.⁹
20. De ACM heeft de belgegevens van het informatienummer opgevraagd. In de periode november 2020 tot en met april 2021 werd er **[50.000-100.000]** keer naar het informatienummer 0906-2121212 gebeld. Deze gesprekken hebben in totaal **[500.000-750.000]** belminuten geduurd.¹⁰ De omzet die hiermee behaald is, bedraagt €**[250.000-500.000]**.
21. Op 6 april 2021 heeft de ACM respectievelijk op grond van de artikelen 7.3b, eerste lid, en 7.3a, eerste lid, van de Tw aanwijzingen gegeven aan VodafoneZiggo om de aankiesbaarheid van het informatienummer 0906-2121212 en de aan dat nummer gerelateerde betaling tijdelijk op te schorten.¹¹ De ACM geeft in haar brief aan dat zij naar aanleiding van de brief van de GGD een beknopte eerste beoordeling heeft uitgevoerd en op basis daarvan tot de conclusie komt dat er aanwijzingen bestaan dat de nummergebruiker van het nummer 0906-2121212 met het gebruik van dit nummer gedragingen verricht die betrekking hebben op het kennelijk misbruik maken van de tarifiering van het nummer, zoals genoemd in artikel 4.4, tweede lid, van de Tw. Daarbij leken zowel de mobiele website als de desktopversie van de website <https://coronatest-aanvragen.nl/> waarop het nummer staat vermeld, niet te voldoen aan de richtlijnen die zijn opgenomen in de Leidraad voorkomen misleiding bij doorschakeldiensten. Op 26 april 2021 heeft de ACM op grond van de artikelen 7.3a, derde lid, en 7.3b, derde lid, van de Tw de opschortingsperiode van vier weken met nog eens vier weken verlengd.¹²
22. Zowel de nummerhouder Massxess als de nummergebruiker Caramello is van deze aanwijzingen¹³ alsmede van de verlenging van de opschortingsperiode¹⁴ op de hoogte gesteld.
23. Op 7 april 2021 heeft Caramello de ACM via een e-mail verzocht aan te geven wat er vanuit de kant van Caramello nodig is om de opschorting van de aankiesbaarheid van het nummer en de daaraan gerelateerde betaling terug te draaien.¹⁵ Caramello wijst erop dat de ACM in een andere zaak, te weten over de doorschakeldienst "Geen spoed, wel Politie"¹⁶ vooraf contact heeft gezocht met Zoekopnummer, een bedrijf dat dezelfde bestuurder heeft als Caramello.¹⁷ Caramello vraagt waarom de ACM hem ook in deze zaak niet de kans geeft om eventueel zaken aan te passen. Caramello geeft in de e-mail aan dat hij een dienst aanbiedt waarmee het mogelijk is om een afspraak te maken bij de GGD of bij een commerciële partij die corona PCR- en sneltesten afneemt. Daarnaast wordt er via de helpdeskmedewerkers telefonisch tekst en uitleg gegeven over allerlei vragen omtrent het

⁹ Een toezichthoudend ambtenaar heeft op 30 april 2021 deze website bezocht.

¹⁰ ACM/IN/616976 (e-mail VodafoneZiggo, d.d. 6 april 2021).

¹¹ ACM/UIT/551786.

¹² ACM/UIT/553116.

¹³ Respectievelijk ACM/UIT/551873 en ACM/UIT/551867.

¹⁴ Respectievelijk ACM/UIT/553117 en ACM/UIT/553120.

¹⁵ ACM/IN/603305.

¹⁶ Zie randnummer 30 e.v.

¹⁷ Zie randnummer 28.

coronavirus. Meestal leiden deze informatieve gesprekken volgens Caramello niet tot het maken van een afspraak bij deze commerciële partij. Echter, het betaalnummer zorgt er volgens Caramello voor, dat deze kosten (van de helpdeskmedewerkers die live en telefonisch informatie verschaffen) gecompenseerd worden. Caramello geeft aan dat de commerciële partij een gecertificeerd bedrijf is dat de kennis in huis heeft om consumenten antwoord te kunnen geven op de vragen die ze hebben over corona, vaccinaties, de testen etc.

24. Op 8 april 2021 heeft Caramello de ACM via e-mail verzocht om telefonisch contact over de opschorting van de aankiesbaarheid van het nummer en de daaraan gerelateerde betaling.¹⁸ Een toezichhoudend ambtenaar heeft deze e-mail op dezelfde datum beantwoord.¹⁹ In zijn e-mail heeft de toezichhoudend ambtenaar aangegeven dat de ACM gedurende de opschorting onderzoek doet naar het gebruik van het nummer en dat over de inhoud van het onderzoek op dat moment geen mededelingen konden worden gedaan. Ook heeft hij aangegeven dat Caramello in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze te geven alvorens de ACM zal overgaan tot definitieve besluitvorming.
25. Bij brieven van 15 april 2021 heeft de ACM Massxess en Caramello in de gelegenheid gesteld om een zienswijze in te dienen.²⁰
26. Massxess heeft geen zienswijze ingediend.
27. Caramello heeft in zijn zienswijze²¹ van 19 april 2021 het volgende naar voren gebracht:
 - Caramello biedt meerdere concepten aan waarmee online leads²² kunnen worden verkregen. Naast dat Caramello zelf concepten bedenkt, kunnen bedrijven Caramello ook inschakelen om nieuwe leads te genereren.
 - Caramello²³ heeft het initiatief genomen om de leadgeneratie via het informatienummer 0906-2121212 aan Coronasneltestpoint – met de eigenaar waarvan Caramello al eerder een samenwerking is aangegaan voor een ander bedrijf van hem (en van de eigenaar van Coronasneltestpoint) – aan te bieden en voor laatstgenoemde op te zetten. Gezien de populariteit van corona sneltesten, dacht Caramello een interessant concept te hebben bedacht en heeft hij de eigenaar van Coronasneltestpoint voorgesteld om bellers via een informatienummer informatie over corona te verschaffen en/of voor hen direct een afspraak voor een sneltest te maken. Zodoende kon Coronasneltestpoint meer afspraken maken voor een van zijn coronasnelteststraten en kon zijn professionele helpdesk tevens vragen en informatie over corona verschaffen.
 - Voor deze optie was Caramello op zoek naar een landelijk dekkende dienst en Coronasneltestpoint had die op dat moment al. Voor Caramello was het daarom een logische stap om Coronasneltestpoint voor deze dienst te vragen.
 - Daarnaast moesten Caramello en Coronasneltestpoint afspraken maken over de Google advertenties, omdat Google een speciaal certificaat vereist voor advertenties voor coronatesten. Coronasneltestpoint heeft zo een certificaat. Caramello heeft daarom ook de bestaande Google Adwords campagnes voor Coronasneltestpoint beheerd, inclusief de nieuwe campagnes.

¹⁸ ACM/IN/616055.

¹⁹ ACM/UIT/554726.

²⁰ Respectievelijk ACM/UIT/52466 en ACM/UIT/552470.

²¹ ACM/IN/608050.

²² Een lead is een pad richting een potentiële klant of een aanvraag voor informatie over een product of dienst.

²³ Blijkens de zienswijze in feite de natuurlijke persoon die bestuurder/enig aandeelhouder is van WSNP Holding BV, die de bestuurder/enig aandeelhouder is van Caramello.

- Als bellers in het keuzemenu voor optie 2 of 3 kozen, kwamen ze in de wachtrij van de Coronasneltestpoint helpdesk terecht. Daar konden bellers vragen stellen over corona of een afspraak maken voor een snel-/PCR-test bij een van hun 20 coronasnelteststraten in Nederland.

Ten aanzien van deze samenwerking zijn Caramello en Coronasneltestpoint op 22 december 2020 het volgende overeengekomen²⁴:

- Caramello exploiteert het informatienummer 0906-2121212 voor € 0,90 per minuut;
- Caramello verbindt keuze-opties 2 en 3 door naar het Coronasneltestpoint Callcenter;
- Coronasneltestpoint levert de diensten inclusief callcenter waarbij alle klanten deskundig advies krijgen over sneltesten en PCR-testen;
- Coronasneltestpoint ontvangt 50% van de opbrengsten van de belminuten die naar keuze 2 en 3 gaan;
- Caramello adverteert via Google Adwords voor deze dienst en maakt daarbij gebruik van het Google Adwords account van Coronasneltestpoint;
- Caramello beheert de nieuwe en lopende Google Adwords campagnes van Coronasneltestpoint;
- Na elke maand stuurt Coronasneltestpoint een factuur van de totale Google Adwordskosten (over de voorgaande maand) welke betrekking hebben op deze dienst + een vergoeding van 15% over deze totale kosten;
- Het streven is om deze dienst per 1 januari 2021 live te hebben en de overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd met een opzegtermijn van 2 maanden.

Nadere relevante feiten en omstandigheden over een parallelle zaak

28. De bestuurder van Caramello is tevens de bestuurder van de onderneming Zoekopnummer.²⁵

29. Op 14 oktober 2020 heeft de ACM Zoekopnummer een voorgenomen besluit tot intrekking van de toekenning van het informatienummer 0906-0400388 toegezonden.²⁶ De ACM gaat hier nader in op die eerdere zaak, omdat deze een precedent vormt ten opzichte van de onderhavige zaak.

30. Zoekopnummer bood met het informatienummer 0906-0400388 een doorschakeldienst aan naar vijf telefoonnummers van de politie: Geen Spoed Wel Politie, Meld Misdaad Anoniem, de Opsporingstiplijn, Team Criminele Inlichtingen en Dier in Nood. De beller betaalde hier € 0,90 per minuut voor, ook nadat deze was doorgeschakeld naar de politie.

31. De ACM concludeerde in het voorgenomen besluit dat er bij het aanbieden van de doorschakeldienst sprake was van misleidende handelspraktijken. Deze conclusie baseerde de ACM onder meer op het feit dat Zoekopnummer voor het aanbieden van de doorschakeldienst gebruik maakte van de websites geen-spoed-wel-politie.com en geenspoedwelpolitie.nl. Daarnaast werd er, zowel op de websites als op de Google-advertenties die consumenten naar die websites leidden, door Zoekopnummer gebruik gemaakt van de algemeen bekende slogan "Geen Spoed, Wel Politie", van de politie. Ook op andere onderdelen waren de Google-advertenties en websites zodanig vormgegeven dat de consument in de veronderstelling kon komen te verkeren dat deze websites en het daaraan gekoppelde informatienummer 0906-0400388 door de politie zelf werden gebruikt, terwijl dit niet het geval was.

²⁴ ACM/IN/608050.

²⁵ Uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel blijkt dat WSNP Holding BV (66658209), de bestuurder en enig aandeelhouder is van zowel Caramello (54787343) als Zoekopnummer (69700966).

²⁶ ACM/UIT/541543.

32. Naar aanleiding van het voorgenomen besluit heeft Zoekopnummer de doorschakeldienst naar de politie via het informatienummer 0906-0400388 beëindigd. In dit verband heeft de ACM in haar brief van 21 januari 2021 Zoekopnummer er expliciet op gewezen dat wanneer hij een nieuwe dienst via het informatienummer 0906-0400388 wil gaan aanbieden, deze dient te voldoen aan de vereisten die de Tw hieraan stelt.²⁷
33. Zoekopnummer is het informatienummer 0906-0400388 vervolgens via de website <https://coronatest-aanvragen.nl> gaan gebruiken voor het aanbieden van een doorschakeldienst naar Coronasneltestpoint. Op basis van een eerste beoordeling van die doorschakeldienst is de ACM ook ten aanzien van die dienst tot de conclusie gekomen dat er aanwijzingen bestaan dat Zoekopnummer bij het gebruik van informatienummer 0906-0400388 zich bedient van misleidende handelspraktijken. Gelet daarop heeft de ACM op 22 april 2021 VodafoneZiggo aanwijzingen gegeven om de aankiesbaarheid van het informatienummer 0906-0400388 en de aan dat nummer gerelateerde betalingen tijdelijk op te schorten.

3. Juridisch kader

34. Dit hoofdstuk beschrijft het juridisch kader op basis waarvan dit besluit genomen is. De teksten van de artikelen zelf zijn opgenomen in Bijlage A bij dit besluit. Eerst zal de ACM in paragraaf 3.1 de relevante bepalingen ten aanzien van de bevoegdheid van de ACM weergeven. De ACM is van oordeel dat bij het gebruik van het informatienummer 0906-2121212 sprake is van kennelijk misbruik van de tarifiering. Er is sprake van kennelijk misbruik van de tarifiering, omdat er sprake is van misleidende handelspraktijken voordat de consument besluit om het telefoonnummer te bellen en omdat essentiële informatie niet wordt vermeld nadat de consument het telefoonnummer heeft gebeld. Daarom wordt in paragraaf 3.2 het juridisch kader met betrekking tot misleidende handelspraktijken weergegeven. Tot slot wordt in paragraaf 3.3 uiteengezet wat de relevante bepalingen zijn met betrekking tot het ontbreken van essentiële informatie nadat de consument het telefoonnummer heeft gebeld. In dit verband merkt de ACM op dat de Wet oneerlijke handelspraktijken bepaalt dat er al sprake is van verboden misleiding of omissie als de gemiddelde consument door de handelspraktijk *kan worden* misleid.

3.1. Bevoegdheid ACM

35. Op grond van artikel 4.7, vierde lid, onder a, van de Tw jo. artikel 4.4, eerste lid, onder a, van de Tw en artikel 3.6b van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (Bude) is de ACM bevoegd om de toekenning van een nummer in te trekken wanneer er sprake is van gedragingen van een nummergebruiker die betrekking hebben op het kennelijk misbruik van de tarifiering.
36. Volgens artikel 3.6b van het Bude wordt onder deze gedragingen verstaan: het verstrekken van onjuiste informatie of informatie die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden als bedoeld in artikel 6:193c, eerste lid en tweede lid, onder b, van het Burgerlijk Wetboek (BW) en het weglaten van essentiële informatie als bedoeld in artikel 6:193d, tweede lid, van het BW.

²⁷ ACM/UIT/547294.

3.2. Misleidende handelspraktijken

37. Op grond van artikel 6:193c, eerste lid, aanhef en onder a, b en f, van het BW is sprake van een misleidende handelspraktijk, als een handelaar onjuiste, dan wel misleidende informatie verstrekt over onder andere, de aard en de voornaamste kenmerken van het product en over de identiteit en hoedanigheid van de handelaar, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.
38. Op grond van artikel 6:193d, eerste lid, van het BW is ook sprake van een misleidende handelspraktijk als sprake is van een misleidende omissie. Van een misleidende omissie is sprake als een handelaar essentiële informatie weglaat waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen (artikel 6:193d, tweede lid, van het BW).
39. 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 6:193d, vierde lid, van het BW).
40. Artikel 6:193e van het BW benoemt informatie die essentieel is in een uitnodiging tot aankoop. Dit zijn onder andere: de voornaamste kenmerken van het product, in de mate waarin dit gezien het medium en het product passend is (onderdeel a), de identiteit van de handelaar en zijn handelsnaam (onderdeel b) en de prijs van de dienst (onderdeel c). De definitie van uitnodiging tot aankoop luidt: 'commerciële boodschap die de kenmerken en de prijs van het product op een aan het gebruikte medium aangepaste wijze vermeldt en de consument aldus in staat stelt een aankoop te doen' (artikel 6:193a, eerste lid, aanhef en onder g, van het BW).
41. Een handelaar is een natuurlijk persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf of degene die ten behoeve van hem handelt (artikel 6:193a, eerste lid, onder b, van het BW).
42. Onder een besluit over een overeenkomst wordt verstaan: een door een consument genomen besluit over de vraag of, en, zo ja, hoe en op welke voorwaarden hij een product koopt, geheel of gedeeltelijk betaalt, behoudt of van de hand doet, of een contractueel recht uitoefent in verband met het product, ongeacht of de consument overgaat tot handelen (artikel 6:193a, eerste lid, onder e, van het BW). In zijn arrest van 19 december 2013 in de zaak Trento Sviluppo heeft het Hof van Justitie overwogen dat het begrip besluit over een overeenkomst niet alleen het besluit om het product al dan niet te kopen omvat, maar tevens alle besluiten die daarmee rechtstreeks verband houden, met name het besluit om de winkel binnen te gaan.²⁸ De Europese Commissie heeft in de richtsnoeren bij de richtlijn inzake oneerlijke handelspraktijken vermeld dat veel besluiten vóór aankoop als besluit over een transactie kunnen worden beschouwd, bijvoorbeeld: een besluit om door te klikken op een website naar aanleiding van een commercieel aanbod.²⁹
43. Zoals in de genoemde richtsnoeren uiteen is gezet, is de gemiddelde consument in de jurisprudentie van het Hof van Justitie iemand die kritisch, nadenkend en behoedzaam is in zijn marktgedrag. Hij zal

²⁸ HvJ EU 19 december 2013, Zaak C-281/12, ECLI:EU:C:2013:859 (*Trento Sviluppo*), punten 35-38.

²⁹ Richtsnoeren van de Europese Commissie voor de tenuitvoerlegging/toepassing van Richtlijn 2005/29/EG betreffende oneerlijke handelspraktijken, SWD(2016) 163 final, p. 42.

zichzelf informeren met betrekking tot de kwaliteit en de prijs van producten en efficiënte keuzes maken. De gemiddelde consument als bedoeld in de richtlijn is echter niet iemand die weinig bescherming nodig heeft omdat hij altijd in staat is alle beschikbare informatie te verzamelen en op basis daarvan een verstandig besluit te nemen, zo vervolgt de Europese Commissie. Bij de interpretatie van het begrip “gemiddelde consument” krachtens de richtlijn oneerlijke handelspraktijken, dient altijd rekening te worden gehouden met artikel 114 van het Verdrag, dat voorziet in een hoog niveau van consumentenbescherming. Bovendien is, zoals uitdrukkelijk vermeld in overweging 18 bij de Richtlijn, het criterium van de gemiddelde consument geen statistisch criterium. Dit betekent dat de nationale autoriteiten en rechtbanken in staat moeten zijn om naar eigen oordeel te bepalen of een praktijk de gemiddelde consument kan misleiden, door uit te gaan van de vermoedelijke verwachting van een doorsneeconsument, zonder een deskundigen- of een opinieonderzoek te hoeven gelasten.

44. Onder product wordt in de bepalingen over misleidende handelspraktijken onder andere begrepen een dienst (artikel 6:193a, eerste lid, aanhef en onder c, van het BW).

3.3. Geen verstrekking van essentiële informatie vóór het doorschakelen van het gesprek

45. Zoals hiervoor vermeld, kunnen gedragingen die betrekking hebben op het kennelijk misbruik maken van de tarifiering van een 090x-nummer door een nummergebruiker, op grond van artikel 4.4 van de Tw jo artikel 4.7 van de Tw jo. artikel 3.6b van het Bude, aanleiding vormen om de toekenning van een nummer in te trekken.
46. Er is onder andere sprake van kennelijk misbruik van de tarifiering indien sprake is van het weglaten van essentiële informatie als bedoeld in artikel 6:193d, tweede lid, van het BW. De ACM heeft in de Beleidsregel toekenning en intrekking 090x- en 18xy-nummers³⁰ (Beleidsregel) aangegeven wat zij in deze context kan verstaan onder het verstrekken van essentiële informatie.
47. Op basis van artikel 4 van de Beleidsregel dient bij de aanvang van de dienst de identiteit van de nummergebruiker en de voornaamste kenmerken van de dienst kenbaar te worden gemaakt. Tevens dient de beller bij aanvang van de dienst op de hoogte te worden gesteld van het feit dat er een doorschakeldienst wordt aangeboden, het tarief hiervan en het feit dat het tarief ook geldt voor het gesprek dat na de doorschakeling plaatsvindt.
48. Uit de toelichting bij de Beleidsregel blijkt dat deze informatie tijdens de tariefmelding kan worden gegeven, maar dat het ook is toegestaan om de informatie na de tariefmelding te verschaffen. De informatie moet in ieder geval worden geleverd voordat de dienst wordt verstrekt.

³⁰ <https://www.acm.nl/sites/default/files/documents/2017-12/definitieve-beleidsregel-toekenning-en-intrekking-informatienummers-2017-12-07.pdf>.

4. Onderzoek

49. De ACM is naar aanleiding van het signaal van Radar een onderzoek gestart naar mogelijke misleiding bij het gebruik van het informatienummer 0906-2121212. Hiervoor hebben toezichthoudend ambtenaren van de ACM de openbare uitingen, waarin het informatienummer 0906-2121212 wordt geadverteerd, beoordeeld en gedocumenteerd.
50. Ten behoeve van dit onderzoek zijn de zoekresultaten, waaronder een advertentie die op een smartphone wordt verkregen via de zoekmachine Google, en de mobiele website die gebruikt wordt voor het aanbieden van dit informatienummer vastgelegd. Daarnaast heeft een toezichthoudend ambtenaar het desbetreffende informatienummer gebeld.
51. Onderstaand is kort beschreven op welke wijze het onderzoek heeft plaatsgevonden. De uit dit onderzoek verkregen informatie is in verband met de overzichtelijkheid in hoofdstuk 6 opgenomen. Dat hoofdstuk bevat de beoordeling van de ACM. Het is op die manier direct helder op welke informatie de beoordeling van de ACM betrekking heeft.

Onderzoek zoekresultaten

52. Op 30 maart en 1 april 2021 hebben toezichthoudende ambtenaren van de ACM met een mobiele telefoon³¹ via de zoekmachine Google gezocht naar advertenties [xxxxx] voor dit informatienummer. [xxxxx] Bij het onderzoek heeft de toezichthoudend ambtenaar de zoekterm 'coronatest aanvragen' gebruikt, waarvan verwacht kan worden dat deze gebruikt zou kunnen worden door een consument die zich wil laten testen op corona. De advertenties [xxxxx] zijn vervolgens vastgelegd.

Onderzoek websites

53. In de zoekresultaten die via Google voor de zoekterm 'coronatest aanvragen' worden verkregen, is het informatienummer 0906-2121212 vermeld en wordt verwezen naar <https://coronatest-aanvragen.nl>.
54. De desbetreffende website is door middel van een geautomatiseerd bezoek³² vanaf 6 maart 2021 vastgelegd.³³ Daarmee is een beeld verkregen over hoe de website er op het moment van vastleggen voor de consument heeft uitgezien.

Onderzoek informatienummer 0906-2121212

55. Daarnaast heeft een toezichthoudend ambtenaar van de ACM op 30 maart en 1 april 2021 naar het desbetreffende informatienummer gebeld. Hierbij heeft de toezichthoudend ambtenaar met een smartphone gebruikgemaakt van de virtuele belknop³⁴ op de mobiele website <https://coronatest-aanvragen.nl>.

³¹ De ACM heeft ervoor gekozen de controles met een mobiele telefoon uitgevoerd, omdat consumenten die op zoek zijn naar een telefoonnummer van een bedrijf dit in de regel via een mobiele telefoon zullen doen. Hierbij is gebruik gemaakt van een iPhone 10, een iPhone 11 en een Samsung Galaxy Fold. Dit leidde niet tot verschillende beoordelingen.

³² De websites worden geautomatiseerd bezocht door middel van een virtuele browser die vervolgens de websites opslaat.

³³ Zie de vastleggingen in Bijlage C.

³⁴ 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.

5. Beoordeling ACM

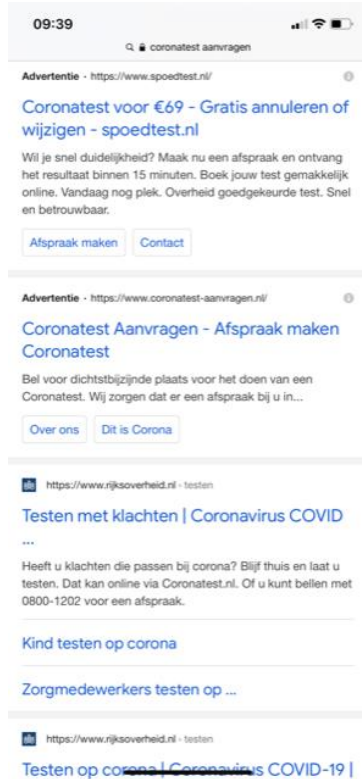
56. In dit hoofdstuk concludeert de ACM tot de intrekking van de toekenning van het informatienummer 0906-2121212.
57. De ACM oordeelt hiertoe dat er sprake is van kennelijk misbruik van de tarifiering, omdat er sprake is van misleidende handelspraktijken voordat de consument besluit om het telefoonnummer te bellen. In dit kader zal de ACM ten eerste de zoekresultaten, verkregen op een smartphone via Google beoordelen (paragraaf 5.1). Ten tweede zal de ACM haar oordeel geven over de mobiele website waarnaar de beoordeelde zoekresultaten verwijzen (paragraaf 5.2). Naast het oordeel dat sprake is van misleidende handelspraktijken, komt de ACM ook tot het oordeel dat er sprake is van kennelijk misbruik van de tarifiering, omdat essentiële informatie niet wordt vermeld nadat de consument het telefoonnummer heeft aangekozen (paragraaf 5.3). Vervolgens beschrijft de ACM de gevolgen van deze overtreding voor de beller (paragraaf 5.4). Ten slotte besluit de ACM – gelet op alle feiten en omstandigheden van het gebruik van het nummer – tot intrekking van de toekenning van het informatienummer 0906-2121212 (paragraaf 5.5).

5.1. Zoekresultaten

5.1.1 Google advertentie

58. Een toezichhoudend ambtenaar van de ACM heeft onderzoek gedaan door de stappen te doorlopen die een consument doorloopt wanneer hij met een mobiele telefoon in de zoekmachine Google de zoekterm 'coronatest aanvragen' invoert. Vervolgens heeft de ACM de informatie die voorafgaand aan het telefoongesprek wordt geleverd, waaronder de zoekresultaten en de website, oftewel de informatie in de uitnodiging tot aankoop, beoordeeld op de vraag of er sprake is van misleidende praktijken.
59. Bij de zoekterm 'coronatest aanvragen' was (na doorscrollen) het derde zoekresultaat dat in de zoekresultaten verscheen³⁵ de volgende Google advertentie voor de website <https://coronatest-aanvragen.nl>:

³⁵ Iedere keer als een zoekopdracht via Google wordt uitgevoerd, vindt een advertentieverdeling plaats die bepaalt welke advertenties worden weergegeven en in welke volgorde (meer informatie over de advertentieverdeling is te vinden op <https://support.google.com/google-ads/answer/142918?hl=nl>).



Afbeelding 1: Screenshot Google advertentie (zoekresultaten 2 en 3, zoekterm 'coronatest aanvragen'), d.d. 30 maart 2021

60. Dit betreft een advertentie die Google tegen betaling op een prominente plek plaatst.

Verstrekken van misleidende informatie

61. In de advertentie wordt de indruk gewekt dat via de website een afspraak kan worden gemaakt voor een coronatest en dat er een nummer gebeld kan worden voor de dichtstbijzijnde locatie voor het doen van een coronatest. In de advertentie staat tevens vermeld: "*Wij zorgen dat er een afspraak bij u in ...*"
62. De indruk wordt daarmee gewekt dat coronatest-aanvragen.nl de beschreven diensten zelf verleent. Nu Caramello slechts doorschakelt naar de GGD en Coronasneltestpoint en zelf geen andere diensten verleent, concludeert de ACM dat de opzet van deze advertentie de gemiddelde consument kan misleiden over de aangeboden diensten die in deze advertentie worden beschreven en over de identiteit van de aanbieder.

5.1.2 [xxxxxx]

63. [xxxxxx]:

[xxxxxx]

[xxxxxx]

64. [xxxxx].

65. [xxxxx].

66. [xxxxx].

5.2. Mobiele website

67. De toezichthoudend ambtenaar is op de website <https://coronatest-aanvragen.nl> gekomen door op de in paragraaf 5.1.1 bedoelde Google advertentie te klikken [xxxxx].

68. De ACM betreft in de beoordeling slechts de mobiele website, en niet de desktop versie van de websites. Veel consumenten zullen immers hun mobiele telefoon gebruiken wanneer zij een afspraak voor een coronatest willen maken. Er is sprake van een uitnodiging tot aankoop zodra een telefoonnummer op de website wordt vermeld of wanneer op de mobiele webpagina een virtuele belknop wordt verstrekt, waarop de consument kan klikken om het nummer te bellen. In dit geval is op de mobiele webpagina van <https://coronatest-aanvragen.nl> een groene belknop opgenomen met de tekst "Maak nu een afspraak (90 cpm)".

69. Bij het openen van de mobiele website <https://coronatest-aanvragen.nl> verschijnt de volgende pagina:



Afbeelding 3: Vastlegging mobiele website <https://coronatest-aanvragen.nl> d.d. 30 maart 2021

70. Door op de groene knop op de landingspagina te drukken, verschijnt het informatienummer 0906-2121212:



Afbeelding 4: Vastlegging mobiele website <https://coronatest-aanvragen.nl> d.d. 30 maart 2021

71. De ACM is van oordeel dat de misleiding die begint bij de op Google gevonden advertentie [xxxxx] wordt voortgezet op de mobiele website. De tekst op de website kan een onterecht vermoeden van de consument bevestigen dat hij via het op de mobiele website genoemde informatienummer 0906-2121212 een afspraak kan maken voor een coronatest.

Verstrekken van misleidende informatie

72. Ten eerste springt de vetgedrukte tekst "**Meld je hier aan voor een Coronatest**" in het oog. Zoals de ACM eerder heeft overwogen, kan dit de gemiddelde consument misleiden over de aangeboden dienst en de identiteit van de aanbieder. Dat geldt ook voor de lichtgrijze zinnen "*Bel voor dichtstbijzijnde GGD of commerciële testlocatie*" en "*Via Coronatest-aanvragen.nl kunt bij de GGD of bij een ander gecertificeerde testlocatie een coronatest aanvragen. Ook voor een Sneltest of PCR-test kunt u via ons een afspraak maken.*" en "*Onze helpdeskmedewerkers verbinden u direct met*". In tegenstelling tot wat Caramello hier beweert, verbindt hij de beller slechts door naar de GGD of een commerciële testlocatie. Uitsluitend via de medewerker van de GGD of de commerciële testlocatie die vervolgens de oproep van de beller beantwoordt, kan de beller een afspraak maken.
73. Daarnaast kan de belknop met de tekst "*Maak nu een afspraak (90 cpm)*" bijdragen aan de misleiding, zoals de ACM eerder heeft overwogen. Door de knop op de website te plaatsen, kan bij de consument de onjuiste indruk ontstaan dat de belknop de consument rechtstreeks in verbinding

brengt met de dichtstbijzijnde GGD of commerciële testlocatie voor het maken van een afspraak. In dit verband merkt de ACM op dat in openbare uitingen waar een nummer of belknop is opgenomen, duidelijk moet zijn aangegeven dat de beller die naar het betreffende telefoonnummer belt, een doorschakeldienst belt.³⁶ Dat is hier niet het geval.

Weglaten van essentiële informatie (misleidende omissie)

74. Aangezien op de mobiele website een belknop en een telefoonnummer zijn opgenomen, moet op de mobiele website in één oogopslag ten minste de volgende essentiële informatie duidelijk zichtbaar zijn: de identiteit van de aanbieder van de doorschakeldienst, de voornaamste kenmerken van de dienst en de prijs. De ACM constateert dat op de mobiele website [xxxxx] essentiële informatie ontbreekt.
75. Ten eerste ontbreekt de identiteit van de gebruiker van het informatienummer 0906-2121212 Caramello op de homepage van de website.³⁷ Slechts na het klikken op het tabblad 'Over ons' kan de consument informatie vinden over de identiteit van de aanbieder van de doorschakeldienst. Daar staat vermeld dat Coronatest-aanvragen.nl een initiatief is van Caramello. Een beller die vanwege symptomen van COVID-19 een afspraak wil maken om zich te laten testen, zal deze informatie makkelijk missen voordat hij besluit het informatienummer 0906-2121212 te bellen door op de belknop te klikken.³⁸ Een gemiddelde consument die zich afvraagt of hij een in aanleg gevaarlijk virus bij zich draagt, zal hoe dan ook niet snel op zoek gaan naar een verstopte bedrijfsnaam achter een telefoonnummer. Juist onder dat soort omstandigheden kan de gemiddelde consument eerder dan in andere gevallen, worden misleid als bedoeld in de Wet oneerlijke handelspraktijken, indien hem geen transparantie wordt geboden zoals voorgeschreven in die wet.
76. Daarnaast heeft Caramello ten onrechte nagelaten om bovenaan de homepage van de mobiele website waar hij de GGD noemt, zijn handelsnaam in dezelfde context en in een even groot lettertype te vermelden.³⁹
77. Ook door zinnen als "*Neem contact op met ons informatienummer*" en "*Bel ons afsprakennummer*" kan de gemiddelde consument worden misleid over de identiteit van Caramello. Deze zinnen kunnen de onjuiste indruk wekken dat met 'ons' de GGD wordt bedoeld, vooral omdat het informatienummer 0906-2121212 geen 'afsprakennummer' is. Via dit nummer kan immers geen afspraak voor een coronatest worden gemaakt; uitsluitend via het nummer waarnaar Caramello doorschakelt kan een beller een afspraak met de GGD maken.
78. Ten tweede ontbreekt een beschrijving van de aard en de voornaamste kenmerken van de aangeboden dienst.⁴⁰ De mobiele website geeft namelijk geen heldere beschrijving waarin wordt aangegeven dat de aangeboden dienst een doorschakeldienst betreft. Caramello maakt niet duidelijk dat hij doorschakelt naar een medewerker van de GGD of van een commerciële testlocatie, die vervolgens zorg kan dragen voor het maken van een afspraak voor de beller voor een coronatest.

³⁶ Zie Leidraad, p. 6.

³⁷ Zie Leidraad, p. 6.

³⁸ Zie Leidraad, p. 6.

³⁹ Zie Leidraad, p. 6.

⁴⁰ Zie Leidraad, p. 6.

79. Op de website <https://coronatest-aanvragen.nl> is het informatienummer 0906-2121212 opgenomen in de hoofdtekst van de homepage. Op de mobiele website valt de weergave van dit nummer buiten het startscherm, terwijl op dat moment de consument al wel gebruik zou kunnen maken van de belknop.
80. [xxxxx].
81. De ACM concludeert dat de mobiele website <https://coronatest-aanvragen.nl> zodanig is opgesteld dat de gemiddelde consument kan worden misleid over de aard en de voornaamste kenmerken van de aangeboden dienst en de hoedanigheid van de aanbieder. Bovendien is er sprake van misleidende omissies, omdat de informatie over de identiteit van de aanbieder is weggelaten op de homepage, bovenaan de homepage waar de GGD wordt genoemd de handelsnaam niet in dezelfde context en in een even groot lettertype is vermeld, de informatie over de aard en voornaamste kenmerken van de dienst ontbreekt, [xxxxx]. Door de combinatie van het verstrekken van misleidende informatie en het weglaten van essentiële informatie kan de consument die (via zijn mobiele telefoon) een afspraak wil maken voor een coronatest, misleid worden. Hierdoor kan die consument in de onjuiste veronderstelling komen te verkeren dat de aangeboden dienst, het informatienummer 0906-2121212, hem rechtstreeks verbindt met de GGD of een commerciële testlocatie.

Conclusie beoordeling zoekresultaten

82. Naar het oordeel van de ACM kan de gemiddelde consument door de gehele opzet van de Google advertentie, [xxxxx] en de mobiele website, besluiten het informatienummer 0906-2121212 te bellen, terwijl hij dat niet had gedaan als hij had geweten dat het een doorschakeldienst betreft, [xxxxx] en wie de aanbieder van deze dienst is. De beslissing van een consument om met het informatienummer te bellen, valt aan te merken als een besluit over een overeenkomst als bedoeld in artikel 6:193c, eerste lid, van het BW en artikel 6:193d, tweede lid, van het BW. De ACM concludeert dat er sprake is van misleidende handelspraktijken als bedoeld in artikel 6:193c, eerste lid, van het BW en artikel 6:193d, tweede lid, van het BW.

5.3. Geen verstrekking van essentiële informatie vóór het doorschakelen van het gesprek

83. Vorenstaand heeft de ACM geoordeeld dat, ten aanzien van de informatie die wordt verstrekt of weggelaten voorafgaand aan het besluit van de consument het informatienummer 0906-2121212 te bellen, sprake is van misleidende handelspraktijken. Navolgend komt de ACM tot de conclusie dat ook na het moment dat de consument het nummer daadwerkelijk belt onvoldoende informatie wordt verstrekt, waardoor er sprake is van het kennelijk misbruik van de tarifiering van het informatienummer in de zin van artikel 3.6b van het Bude.⁴¹
84. Een toezichthoudend ambtenaar van de ACM heeft met een mobiele telefoon het informatienummer 0906-2121212 gebeld. Hierbij kreeg de toezichthoudend ambtenaar de volgende tariefmelding te horen:

“Dit informatienummer en het doorverbonden gesprek kost 90 cent per minuut en uw gebruikelijke belkosten.”

Vervolgens klonk een andere stem:

⁴¹ Zoals nader uitgewerkt in artikel 4 van de Beleidsregel.

“Welkom bij coronatest aanvragen.nl. Toets 1 voor een coronatest afspraak bij de dichtstbijzijnde GGD. Toets 2 voor een commerciële coronatest bij u in de regio. Toets 3 voor een PCR of sneltest.”

Na de keuze voor optie 1 klonk er een kiestoon. Vervolgens klonk een andere stem:

“Welkom. U belt met het coronatest afsprakennummer. Welcome. You have reached the coronavirus test appointment line. Voor Nederlands toets 1. For English press 2.”

Na de keuze voor optie 1 klonk een andere stem:

“Wilt u een afspraak maken voor een coronatest toets 1. Heeft u al een afspraak en wilt u deze verzetten of annuleren toets 2. Heeft u een vraag toets 3.”

De toezichthoudend ambtenaar heeft vervolgens nogmaals met de mobiele telefoon het informatienummer 0906-2121212 gebeld en na het beluisteren van de tariefmelding en het keuzemenu, gekozen voor optie 2. Vervolgens klonk een andere stem:

“Welkom bij Coronasneltestpoint. Voor een sneltest afspraak toets 1. Wil je vandaag een PCR-test inclusief reiscertificaat toets 2. Wil je een Coronasneltestpoint medewerker spreken toets 3.”

De toezichthoudend ambtenaar heeft tot slot nogmaals met de mobiele telefoon het informatienummer 0906-2121212 gebeld en na het beluisteren van de tariefmelding en het keuzemenu, gekozen voor optie 3. Vervolgens klonk een andere stem:

“Welkom bij Coronasneltestpoint. Voor een sneltest afspraak toets 1. Wil je vandaag een PCR-test inclusief reiscertificaat toets 2. Wil je een Coronasneltestpoint medewerker spreken toets 3.”

85. De ACM stelt vast dat vanaf het moment van het bellen van het nummer de identiteit van de nummergebruiker op geen enkele wijze kenbaar is voor de beller. Zoals de ACM reeds eerder in dit besluit heeft vastgesteld, zijn de Google advertentie, [xxxxx] en de website die de consument naar het informatienummer 0906-2121212 leiden, zo vormgegeven dat de consument ten onrechte in de veronderstelling kan zijn dat hij via het nummer een afspraak voor een coronatest kan maken bij de dichtstbijzijnde GGD of commerciële testlocatie. Doordat ook na het aankiezen van het nummer de identiteit van de nummergebruiker niet volgt uit hetgeen de beller te horen krijgt, wordt de misleiding voortgezet.
86. Niet alleen wordt de misleiding voortgezet door het ontbreken van de identiteit van de nummergebruiker, deze wordt nog eens versterkt doordat de beller – afgezien van de verplichte tariefmelding – na een welkomsttekst waarin een domeinnaam wordt genoemd, te horen krijgt: *“Toets 1 voor een coronatest afspraak bij de dichtstbijzijnde GGD”*. Hiermee wordt de consument bevestigd in zijn onjuiste veronderstelling dat hij de GGD heeft gebeld en door het toetsen van 1 terechtkomt bij de dichtstbijzijnde GGD. Dit is wat hem ook in de eerder beoordeelde openbare uitingen wordt voorgehouden.

87. Voorts dient de nummergebruiker op basis van artikel 3.6b van het Bude⁴² in het geval er een doorschakeling plaatsvindt tijdens het gesprek, de beller hiervan bij de aanvang van de dienst op de hoogte te stellen. De ACM stelt vast dat aan dit vereiste in het onderhavige geval niet wordt voldaan. Nergens in de tariefmelding of het keuzemenu wordt kenbaar gemaakt dat men na het maken van een keuze door Caramello zal worden doorgeschakeld naar het landelijk nummer voor het maken van een testafpraak bij de GGD of naar een commerciële testlocatie.
88. [xxxxx].
89. De ACM overweegt [xxxxx] dat het feit dat in de meldtekst wordt aangegeven dat het informatienummer en het doorverbonden gesprek bepaalde kosten met zich meebrengen, onvoldoende is voor het op adequate wijze informeren van de beller over het feit dat hem een doorschakeldienst wordt geleverd. Dit geldt temeer nu de beller op basis van de eerder vastgestelde misleidende handelspraktijken in de onjuiste veronderstelling kan verkeren, dat hij rechtstreeks belt met de GGD of een commerciële testlocatie.
90. Gelet op het vorenstaande concludeert de ACM dat de meldtekst en/of het keuzemenu voorafgaand aan oproepen naar het informatienummer 0906-2121212 niet voldoen aan de vereisten op grond van artikel 4, eerste lid, aanhef en onder a tot en met c, van de Beleidsregel, waardoor sprake is van kennelijk misbruik van tarifiering.

5.4. Gevolgen

91. De ACM merkt op, dat reeds de vorenstaande conclusie en de daarbij vastgestelde misleiding van de consument voldoende wettelijke grondslag bieden en aanleiding zijn voor intrekking van het informatienummer 0906-2121212. De hier toepasselijke wetgeving maakt in elk geval geen onderscheid naar de (potentiële) gevolgen die misleiding van de consument voor hem of haar teweeg brengt, of kan brengen. In deze paragraaf ziet de ACM niettemin aanleiding om vanuit maatschappelijk perspectief stil te staan bij die (potentiële) gevolgen voor de consument die voortvloeien uit het kennelijk misbruik van de tarifiering bij het aanbieden van het nummer.
92. Ten eerste blijkt uit zowel het signaal van Radar, als de brief van de GGD, als de klachten die de ACM via ACM ConsuWijzer heeft ontvangen, als de klachten die op verschillende internetfora worden geplaatst, dat consumenten financiële schade lijden door het bellen naar het informatienummer 0906-2121212. Consumenten bellen het nummer in de veronderstelling dat zij een afspraak bij de GGD kunnen maken voor een coronatest en worden via de factuur van hun telefonie-aanbieder geconfronteerd met kosten voor het gebruik van een informatienummer dat niet van de GGD blijkt te zijn. De kosten voor het bellen naar het informatienummer 0906-2121212 zijn veel hoger dan de kosten voor het bellen naar het gratis nummer 0800-1202 dat de overheid heeft ingericht voor het maken van een afspraak bij de GGD voor een coronatest. De omzet die Caramello in de betreffende korte periode november 2020 tot en met april 2021 met het nummer heeft gegenereerd, bedraagt €[250.000-500.000].⁴³
93. Ten tweede kan de handelwijze van Caramello – zoals de GGD betoogt in haar brief aan de ACM – ongewenste gevolgen hebben voor de bereidheid van mensen om zich te laten testen en daarmee voor de verspreiding van het coronavirus. De ACM overweegt in dit verband dat als een beller zich

⁴² Zoals nader uitgewerkt in artikel 4 van de Beleidsregel.

⁴³ ACM/IN/616976.

niet bewust is van het feit dat hij door gebruik te maken van het informatienummer 0906-2121212 misleid is, dit tot gevolg kan hebben dat deze consument bij eventuele nieuwe symptomen van corona minder snel een afspraak voor een coronatest zal willen maken. Indien de consument aanneemt dat de hoge telefoonkosten aan de GGD zijn te wijten en het bellen voor het maken van een afspraak van een coronatest nu eenmaal zo veel kost, zal hij mogelijk in de toekomst uit financiële overwegingen besluiten de GGD niet te bellen voor het maken van een afspraak voor een coronatest. Dit kan niet alleen nadelige gevolgen hebben voor de betreffende consument, maar ook voor personen in zijn directe omgeving en voor de verspreiding van het coronavirus, en daarmee voor de volksgezondheid.

5.5. Intrekking van de toekenning van het informatienummer

94. De ACM constateert dat er in ieder geval vanaf 6 maart 2021 sprake is van kennelijk misbruik van de tarifiering bij de wijze waarop de doorschakeldienst, die wordt aangeboden met het informatienummer 0906-2121212, wordt gebruikt. Reeds op grond van die bevindingen is intrekking van het nummer gerechtvaardigd.
95. Uit het signaal van Radar, de brief van de GGD en de klachten die de ACM heeft ontvangen, blijkt overigens dat bellers ook daadwerkelijk in de onjuiste veronderstelling verkeerden dat zij rechtstreeks belden met de GGD en dat de GGD de hoge bedragen voor de gesprekken in rekening bracht. Er is dus daadwerkelijk consumentenschade opgetreden. Bovendien heeft de misleidende handelswijze tot potentieel gevolg dat de gedupeerde bellers in de toekomst uit financiële overwegingen besluiten de GGD niet meer te bellen voor het maken van een afspraak voor een coronatest. Ook kan het hoge tarief van € 0,90 per minuut mensen die niet eerder via het informatienummer 0906-2121212 de GGD of een commerciële testlocatie hebben gebeld, afschrikken om een afspraak te maken voor een coronatest, met alle gevolgen voor de verspreiding van het coronavirus van dien.
96. De ACM wijst erop dat Massxess en Caramello op de hoogte zijn van de wetgeving met betrekking tot misleidende handelspraktijken. De ACM heeft op verschillende momenten aandacht gevraagd voor die wetgeving. Zo heeft de ACM op 27 maart 2019 in een nieuwsbericht aangekondigd dat zij aanbieders van doorschakeldiensten die op misleidende wijze adverteren, zal aanpakken. Tevens heeft de ACM op 22 november 2019 de Leidraad voorkomen misleiding bij doorschakeldiensten op haar website geplaatst.⁴⁴ In de Leidraad biedt de ACM aanbieders van doorschakeldiensten handvatten voor hoe ze misleiding van consumenten kunnen voorkomen. In de Leidraad geeft de ACM onder meer uitleg over de essentiële informatie die aanbieders van doorschakeldiensten moeten geven en manieren waarop misleiding van consumenten kan worden voorkomen.
97. Bovendien heeft de ACM in haar brief van 21 januari 2021 over de beëindiging van de doorschakeldienst 'Geen spoed, wel Politie' via het informatienummer 0906-0400388, Zoekopnummer, die dezelfde bestuurder heeft als Caramello, er expliciet op gewezen dat wanneer hij een nieuwe dienst (via het informatienummer 0906-0400388) wil gaan aanbieden, deze dient te voldoen aan de vereisten die de Tw hieraan stelt.⁴⁵ De ACM meent dat de bestuurder van beide bedrijven hiermee voldoende is geweest op en bekend was met de normen uit de Tw en zijn verantwoordelijkheid om hier met zijn ondernemingen aan te voldoen.

⁴⁴ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-leidraad-voorkomen-misleiding-bij-doorschakeldiensten>.

⁴⁵ ACM/UIT/547294.

98. Gelet op voornoemde omstandigheden is de intrekking van de toekenning van het informatienummer 0906-2121212 naar het oordeel van de ACM gerechtvaardigd en proportioneel.

6. Dictum

De Autoriteit Consument en Markt stelt vast dat:

- Caramello Online Services B.V. in elk geval in de periode 6 maart tot en met 6 april 2021 in strijd heeft gehandeld met de artikelen 6:193c, eerste lid, aanhef en onder b en f, en 6:193d, eerste en tweede lid, juncto 6:193e, onder a, b en c, van het Burgerlijk Wetboek;
- hij in die periode kennelijk misbruik heeft gemaakt van de tarifiering van het informatienummer 0906-2121212, zoals bedoeld in artikel 4.4 van de Telecommunicatiewet jo. artikel 3.6b van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen.

De ACM trekt daarom de toekenning van 2 oktober 2020 van het informatienummer 0906-2121212 aan Massxess B.V.⁴⁶ in. De intrekking vindt plaats op grond van artikel 4.7, vierde lid, onder a, van de Tw, jo. artikel 4.4, eerste lid, onder a, van de Tw jo. artikel 3.6b van het Bude en de artikelen 6:193c, eerste lid, 6:193d, eerste en tweede lid, en 6:193e van het BW.

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze

drs. M.R. Leijten
bestuurslid

*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. Uw bezwaarschrift moet worden ingediend **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.*

⁴⁶ ACM/20/042290.

7. Bijlage A

7.1. Telecommunicatiewet (Tw)

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.

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; [...]

7.2. Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (Bude)

Artikel 3.6b van het 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.

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

Artikel 4 van de Beleidsregel luidt:

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 tarifiering 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 doorverbindingsservice, 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.

7.4. Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:193a, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek definieert enkele begrippen, waaronder:

- a. consument: natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- b. handelaar: natuurlijk persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf of degene die ten behoeve van hem handelt;
- c. product: goed, elektriciteit daaronder begrepen, of dienst;
- d. handelspraktijk: iedere handeling, omissie, gedraging, voorstelling van zaken of commerciële communicatie, met inbegrip van reclame en marketing, van een handelaar, die rechtstreeks verband houdt met de verkoopbevordering, verkoop of levering van een product aan consumenten;
- e. besluit over een overeenkomst: een door een consument genomen besluit over de vraag of, en, zo ja, hoe en op welke voorwaarden hij een product koopt, geheel of gedeeltelijk betaalt, behoudt of van de hand doet, of een contractueel recht uitoefent in verband met het product, ongeacht of de consument overgaat tot handelen;
[...]
- g. uitnodiging tot aankoop: commerciële boodschap die de kenmerken en de prijs van het product op een aan het gebruikte medium aangepaste wijze vermeldt en de consument aldus in staat stelt een aankoop te doen;
[...]

Artikel 6:193c van het BW bepaalt, voor zover hier van belang:

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:

- a. de hoedanigheid, of de aard van het product;
- 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 bepaalt, voor zover hier van belang:

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

2. Een misleidende omissie 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.

[...]

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 bepaalt, voor zover hier van belang:

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 6:193d 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;

[...]

8. [xxxxx]

[xxxxx]

[xxxxx]

[xxxxx]

[xxxxx]

[xxxxx]

9. Bijlage C: Vastleggingen van de homepagina van de website (iPhone X), d.d. 6 maart 2021 via Datahub



CORONATEST-AANVRAGEN.NL

Bel voor dichtstbijzijnde GGD of commerciële testlocatie

Meld je hier aan voor een Coronatest



Via Coronatest-aanvragen.nl kunt bij de GGD of bij een ander gecertificeerde testlocatie een coronatest aanvragen. Ook voor een Sneltest of PCR-test kunt u via ons een afspraak maken.

Onze helpdeskmedewerkers verbinden u direct met de dichtstbijzijnde testlocatie om voor u een afspraak in te plannen.

Weet u nog niet of u zich bij de GGD of bij een commerciële testlocatie wilt laten testen?

 **Maak nu een afspraak (90cpm)**

commerciële testlocatie wilt laten testen?

Neem dan ook eerst contact op met ons
informatienummer. Wij informeren u eerst
telefonisch.

Bel ons afsprakennummer [0906-2121212](tel:0906-2121212)
(90cpm en het doorverbonden gesprek).

Hoe werkt een coronatest?

Omdat de symptomen van covid-19
vergelijkbaar zijn met die van andere ziekten,
is testen de enige manier om zeker te weten of
iemand besmet is met het coronavirus.
Massatesten zijn daarom cruciaal om de
verspreiding ervan te stoppen.

Hoe test je op besmettingen met het
coronavirus?

Momenteel zijn de meeste tests gebaseerd op
het zoeken naar genetische sequenties die
specifiek zijn voor het covid-19 coronavirus.
Als deze sequenties in een monster worden
aangetroffen, moet het het virus bevatten.

Wat houdt testen in?



Maak nu een afspraak (90cpm)

Wat houdt testen in?

Om een monster te laten testen, moet je een wattenstaafje – dat lijkt op een extra lang wattenstaafje – diep in de neus of achter in de keel duwen. Het wattenstaafje wordt vervolgens naar een laboratorium gestuurd.

Hoe zit het met het testen van bloed of urine?

Het virus wordt alleen gedetecteerd in het bloed, de urine of de ontlasting van ongeveer de helft van degenen die positief testen op basis van neus- of keelzwabbers. Dus bloed-, urine- en ontlastingstesten zijn niet betrouwbaar.

Hoe lang duurt het voordat ik een resultaat krijg?

De meeste laboratoria gebruiken een methode die de polymerasekettingreactie (PCR) wordt genoemd en die enkele uren in beslag neemt. Het kan dagen duren voordat laboratoria de tests uitvoeren en mensen hun resultaat te horen krijgen. Verschillende groepen over de hele wereld ontwikkelen snellere genetische tests, meestal gebaseerd op een methode genaamd lus-gemedieerde isotherme amplificatie (LAMP), die minder dan een half uur duurt. Handheld LAMP-tests die in huizen



Maak nu een afspraak (90cpm)

die de polymerasekettingreactie (PCR) wordt genoemd en die enkele uren in beslag neemt. Het kan dagen duren voordat laboratoria de tests uitvoeren en mensen hun resultaat te horen krijgen. Verschillende groepen over de hele wereld ontwikkelen snellere genetische tests, meestal gebaseerd op een methode genaamd lus-gemedieerde isotherme amplificatie (LAMP), die minder dan een half uur duurt. Handheld LAMP-tests die in huizen en op luchthavens kunnen worden gebruikt, kunnen binnen enkele weken beschikbaar komen.

Er zijn steeds meer soorten coronatesten beschikbaar, elk met zijn eigen testwijze en snelheid van het presenteren van de resultaten.

[Meld je hier aan voor een Coronatest](#)

[Wat is Corona?](#)

[Privacybeleid](#)

[Cookiebeleid](#)

[Disclaimer](#)

[Over ons](#)

Medical WordPress Theme Copyright 2020
[@coronatest-aanvragen.nl](#)



Maak nu een afspraak (90cpm)