

## **Bijlage 1**

### **Verbeteractie 1:**

#### **Alle geldende tarieven op genoegzame wijze bekend maken**

##### **Doel van verbeteractie 1**

Alle relevante tariefinformatie is op eenvoudige wijze beschikbaar. Het gaat bij deze verbeteractie dus om de volledigheid en de vindbaarheid van de tariefinformatie.

##### **Reacties van marktpartijen**

In de brief van 6 november 2009 hebben EZ en OPTA aan marktpartijen gevraagd hun reactie te geven op de voorstellen voor verbeteracties in het kader van het Verbetertraject Tarieftransparantie. OPTA heeft van 12 marktpartijen reacties ontvangen op de voorgestelde kaders voor verbeteractie 1.

Alle respondenten gaven aan het belang van tarieftransparantie en hun eigen verantwoordelijkheid hierin te erkennen. Voor wat betreft verbeteractie 1 geven alle aanbieders aan bereid te zijn om hun eigen website onder de loep te nemen om te bezien of verbetering noodzakelijk is, maar dat zij van mening zijn dat zij tarieftransparantie over het algemeen al goed geregeld hebben.

Een aantal aanbieders geeft aan dat de opbouw van hun website voornamelijk ontworpen is voor nieuwe klanten, die zich informeren over een nieuw abonnement. Het gaat hen te ver om hun hele websiteopbouw te veranderen alleen voor bestaande klanten die tariefinformatie zoeken. OPTA heeft daarom in haar uitleg van verbeteractie 1 duidelijker onderscheid gemaakt tussen nieuwe en bestaande klanten. Bovendien stellen aanbieders dat het niet altijd handig is voor de consument om via 1 muisklik van de homepage alle tariefinformatie bij elkaar te zien, omdat dit overzichtelijker per dienst en abonnement kan worden getoond. OPTA heeft haar uitleg over "op genoegzame wijze bekend maken" op dit punt verduidelijkt.

Als aanvullende verbetervoorstellen noemden enkele aanbieders de mogelijkheid om bij iedere aanbieder op een vaste plaats op hun website de tariefinformatie te tonen, namelijk op [www.aanbieder.nl/tarieven](http://www.aanbieder.nl/tarieven). Daarnaast noemden enkele aanbieders als verbetervoorstel het nut van consistente naamgeving van begrippen door het gebruik van standaard terminologie, waardoor het voor consumenten eenvoudiger wordt de tariefinformatie te begrijpen.

##### **Algemene kaders**

- Verbeteractie 1 van het Verbetertraject Tarieftransparantie is een nadere invulling en verduidelijking door OPTA van de transparantieverplichting met betrekking tot tarieven van artikel

3.2, eerste lid, onder b, 2°, van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (Rude).

- Het Verbetertraject Tarieftransparantie ziet op tariefinformatie op de websites van telefonieaanbieders.
- Het Verbetertraject Tarieftransparantie ziet zowel op vaste als op mobiele telefonie.
- Overall waar in de tekst gesproken wordt over abonnement wordt tevens bedoeld op prepaid.
- Alle tariefinformatie voor consumenten moet worden getoond in euro's en inclusief BTW.
- De voorbeelden van nummers, kosten en tarieven die in onderstaande kaders genoemd worden zijn niet limitatief.
- De tariefinformatie moet volledig zijn.
- De tariefinformatie moet gemakkelijk vindbaar zijn.
- De tariefinformatie moet duidelijk en begrijpelijk zijn.
- De tariefinformatie moet overzichtelijk gepresenteerd worden.
- Het Verbetertraject Tarieftransparantie richt zich op tariefinformatie voor consumenten en niet op tariefinformatie voor (groot)zakelijke gebruikers. De (groot)zakelijke gebruikers hebben meestal andere mogelijkheden om tariefinformatie te verkrijgen dan consumenten. Overigens wordt in de wettelijke verplichting voor tarieftransparantie geen onderscheid gemaakt tussen de zakelijke markt en de consumentenmarkt. Als OPTA signalen ontvangt dat de tarieftransparantie voor zakelijke gebruikers ook verbetering behoeft, dan kan OPTA daarnaar kijken. De focus ligt nu echter alleen op consumenten.

### **Kaders m.b.t. "alle geldende tarieven"**

In artikel 3.2 van het Rude staat dat aanbieders van mobiele en vaste telefonie op genoegzame wijze informatie bekend moeten maken over *"de tarieven, daaronder begrepen tarieven voor onderhoud en standaardkortingen en bijzondere en gerichte tariefregelingen"*.

In de toelichting op het Rude staat: *"het gaat hier kortweg om alle tarieven die de aanbieder van de openbare telefoondienst in rekening brengt"*. Tevens staat in de toelichting: *"het gaat hier niet alleen om de initiële kosten..., het abonnementsgeld en de verkeersafhankelijke tarieven, maar ook over de tarieven die worden gerekend voor onderhoud (dat wil zeggen het herstellen van een storing), standaardkortingsregelingen en tarieven die afwijken van de standaardtarieven"*.

#### Eenmalige kosten

De aanbieder dient alle eenmalige kosten transparant te maken die bij het aangaan van de dienst in rekening worden gebracht. Voorbeelden zijn aansluitkosten en kosten van randapparatuur zoals een telefoontoestel of een modem.

#### Maandelijks kosten

De aanbieder dient de abonnementskosten die maandelijks in rekening worden gebracht transparant te maken. Daarnaast dient te worden aangegeven welke zaken binnen het abonnement vallen en welke zaken daarbuiten vallen en wat de initiële contractstermijn is van het abonnement.

## Variabele kosten

### Beltarieven

- De aanbieder dient alle beltarieven transparant te maken. Het betreft hierbij de tarieven per minuut voor het bellen naar alle mogelijke bestemmingen plus de starttarieven indien van toepassing. Voorbeelden zijn het bellen naar vaste nummers, mobiele nummers, informatienummers en buitenlandse nummers en het uitluisteren van voicemail.
- De aanbieder dient transparant te maken of de telefoongesprekken worden afgerekend per minuut of per seconde.
- Voor informatienummers geldt dat indien de aanbieder opslagtarieven in rekening brengt, hij deze transparant moet maken. Hierbij moet worden vermeld op welke wijze deze opslagtarieven in rekening worden gebracht, bijvoorbeeld per minuut, per seconde of per gesprek.
- De beltarieven dienen zowel binnen als buiten de bundel vermeld te worden.
- Aangezien het voor de gemiddelde consument niet altijd duidelijk is welke nummers onder een bepaalde categorie vallen, is het van belang alle nummers te specificeren. Het volstaat dus niet om te spreken over categorieën zoals bijvoorbeeld informatienummers of servicenummers. Voorbeelden zijn 0800, 0900, 0906, 0909, 18xy, 14xyz, 116xyz, 084, 085, 087, 088.
- Enkele aanbieders hebben voorgesteld standaard terminologie te gebruiken. OPTA is van mening dat terminologie veelal alleen bekend is bij telefonieaanbieders en bij OPTA, terwijl consumenten deze terminologie niet kennen. OPTA is daarom van oordeel dat het specificeren van alle nummers, zoals hierboven beschreven, aan consumenten de meeste duidelijkheid geeft.
- Alle beltarieven dienen transparant gemaakt te worden voor zowel het bellen vanuit Nederland als voor het bellen vanuit het buitenland (dit laatste alleen bij mobiele telefonie).
- Bij mobiele telefonie dient vermeld te worden welke nummers binnen de bundel worden afgerekend en welke nummers standaard buiten de bundel worden afgerekend.
- Bij mobiele telefonie dient vermeld te worden wat de houdbaarheid is van de bundel of het beltegoed en tegen welke beltarieven het meegenomen bundeltegoed wordt verbruikt. Daarnaast dient de aanbieder aan te geven in welke volgorde het meegenomen bundeltegoed wordt verbruikt, dus wordt het oude bundeltegoed als eerste verbruikt of wordt het oude bundeltegoed pas verbruikt als het nieuwe bundeltegoed verbruikt is.

### Datatarieven

De aanbieder dient alle datatarieven transparant te maken die in rekening gebracht worden via de telefonienota. Dat zijn bijvoorbeeld tarieven voor SMS, MMS, WAP en mobiel internet.

### Overige tarieven

De aanbieder dient alle overige tarieven en kosten transparant te maken die gerelateerd zijn aan de telefoniedienst. Voorbeelden zijn helpdesktarieven, kosten van een monteur, onderhoudskosten, kosten voor het verhelpen van storingen, kortingsregelingen, kosten voor verwijderen van simlock, kosten voor nummerbehoud, tarieven voor doorschakeldiensten en tarieven voor nummerweergave.

## **Kaders m.b.t. "op genoegzame wijze bekend maken"**

In zijn beleidsregels over de informatieplicht voor aanbieders over internetveiligheid (artikel 11.3 Tw) heeft OPTA criteria aangegeven voor het bekendmaken van informatie op websites<sup>1</sup>. OPTA sluit aan bij deze criteria als richtlijn voor het transparant maken van tariefinformatie. De aanbieder dient de tariefinformatie op ondubbelzinnige en duidelijke wijze te verstrekken. De informatie moet actueel en relevant zijn. Verder is OPTA van mening dat de tariefinformatie gemakkelijk en permanent toegankelijk moet zijn.

OPTA vindt het vooral belangrijk dat alle tariefinformatie die bij een bepaald abonnement hoort bij elkaar geplaatst wordt in één overzicht. OPTA is van oordeel dat een tariefoverzicht met tariefinformatie van meerdere abonnementen bij of door elkaar niet overzichtelijk genoeg is. Wanneer een consument de tariefinformatie van een bepaald abonnement wil bekijken, dan moet hij ook alleen met tariefinformatie behorende bij dat abonnement geconfronteerd worden.

De aanbieder dient de tariefinformatie en de link naar de tariefinformatie visueel duidelijk op de betreffende webpagina te tonen. Het is bijvoorbeeld niet de bedoeling dat de tariefinformatie in een kleiner lettertype getoond wordt of geheel onderaan de webpagina staat, zodat de consument eerst naar beneden moet scrollen over de gehele pagina voordat hij bij de tariefinformatie komt.

OPTA maakt onderscheid tussen twee situaties. De eerste situatie betreft een potentiële nieuwe klant die op zoek is naar een nieuw abonnement. De tweede situatie betreft een bestaande klant, die op zoek is naar tariefinformatie van het abonnement dat hij reeds heeft bij zijn aanbieder.

### Nieuwe klanten

OPTA vindt het belangrijk dat potentiële nieuwe klanten in het bestelproces altijd de belangrijkste tariefinformatie op één pagina zullen tegenkomen. Dit zou dan ook een logische plaats zijn waar nieuwe klanten eenvoudig een link kunnen vinden naar het volledige tariefoverzicht van het betreffende abonnement. OPTA sluit hierbij aan bij verbeteractie 2, die in bijlage 2 beschreven wordt.

### Bestaande klanten

Voor bestaande klanten vindt OPTA het belangrijk dat een directe link naar tariefinformatie op de homepage van de website van de aanbieder beschikbaar is. Bestaande klanten zullen immers niet zoals nieuwe klanten in een bestelproces terecht komen. OPTA kan zich voorstellen dat consumenten via deze directe link op de homepage terecht komen op een pagina waar de consument vervolgens een keuze voor een bepaald abonnement moet maken om dan de tariefinformatie van dat betreffende abonnement te kunnen bekijken. Indien de telecommunicatieaanbieder naast telefoniediensten ook andere telecommunicatiediensten aanbiedt, dan kan OPTA zich voorstellen dat de aanbieder op deze

---

<sup>1</sup> Beleidsregels "Informatieplicht voor aanbieders over internetveiligheid", kenmerk OPTA/ACNB/2008/202938 d.d. 14 januari 2009, zie [www.opta.nl](http://www.opta.nl).

overzichtspagina voor tariefinformatie ook (een link naar) de tariefinformatie van de andere diensten toont.

Voor bestaande klanten is het van belang dat zij altijd de volledige tariefinformatie van hun abonnement kunnen bekijken, ook op het moment dat een dergelijk abonnement niet meer aan nieuwe klanten wordt aangeboden. De tariefinformatie van oude, nog geldende tariefplannen dient daarom ook te allen tijde gemakkelijk toegankelijk te zijn via de link op de homepage.

Enkele aanbieders hebben voorgesteld om tariefinformatie op een vaste plaats te tonen op de website van iedere aanbieder, bijvoorbeeld op [www.aanbieder.nl/tarieven](http://www.aanbieder.nl/tarieven). OPTA vindt dit op zich een goed idee, maar wil dit niet voorschrijven. OPTA is van mening dat consumenten een dergelijke vindplaats niet altijd onthouden en dat zij daarom meer hebben aan een duidelijke link op de homepage van de website van de aanbieder. De homepage van de aanbieder is immers de plaats waar consumenten hun zoektocht naar tarieven zullen starten.

### **Toezicht en handhaving**

OPTA heeft gemerkt dat verschillende aanbieders naar aanleiding van het Verbetertraject Tarieftransparantie al zelf aan de slag zijn gegaan om de transparantie van tariefinformatie op hun eigen website te verbeteren. Nu OPTA haar definitieve kaders bekend heeft gemaakt met deze brief, geeft OPTA alle aanbieders nog enkele maanden de tijd om naar aanleiding van deze brief de tarieftransparantie op hun eigen website verder op orde te brengen.

Vanaf 1 september 2010 zal OPTA steekproefsgewijs de websites van telefonieaanbieders gaan controleren aan de hand van de hierboven beschreven kaders. Als aanbieders niet of niet geheel aan de transparantieverplichtingen voldoen, dan zal OPTA overwegen om handhavende maatregelen te nemen.

## Bijlage 2

### Lijst met basale tariefcomponenten

#### Vaste telefonie abonnementen:

Contractduur
Maandbedrag en wat je ervoor krijgt
Aansluitkosten
Overige eenmalige kosten
Afrekenmethode
Tarief voor bellen naar vast binnen Nederland
Tarief voor bellen naar mobiel binnen Nederland

#### Prepaid mobiele abonnementen:

Aanschafkosten en wat je ervoor krijgt
Afrekenmethode
Geldigheid beltegoed
Tarief voor bellen naar vast of mobiel binnen Nederland
Tarief voor bellen naar voicemail binnen Nederland
Tarief voor SMS binnen Nederland
Tarief voor internetgebruik (data) binnen Nederland

#### Postpaid mobiele abonnementen:

Contractduur
Toestel
Eenmalige kosten toestel
Aansluitkosten
Overige eenmalige kosten
Maandbedrag en wat je ervoor krijgt
Afrekenmethode
Geldigheid en verbruik bundel
Buitenbundeltarief voor bellen naar vast of mobiel binnen Nederland
Buitenbundeltarief voor SMS binnen Nederland
Buitenbundeltarief voor internetgebruik (data) binnen Nederland