

## OPENBAAR

Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie  
De heer drs. N.H.L. van den Hove  
Postbus 20101  
2500 EC 'S-GRAVENHAGE  


**Ons kenmerk**

OPTA/ACNB/2010/203171

**Datum**

5 november 2010

**Onderwerp**

Uitvoeringstoets wijziging van de Rude i.v.m. 0900-  
klantenservicenummers

Geachte heer Van den Hove,

Het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: het college) heeft uw brief<sup>1</sup> ontvangen met het verzoek om het ontwerp van een wijziging van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (hierna: Rude) binnen de daarvoor geldende termijn van vier weken te onderwerpen aan een uitvoeringstoets als bedoeld in artikel 5 van het Informatiestatuut Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: Informatiestatuut).

Deze wijziging van de Rude vindt plaats in het kader van consumentenbescherming bij oproepen naar betaalde informatienummers. De wijziging heeft tot doel het terugdringen van maatschappelijke irritatie over excessen met betaalde wachttijden en gesprekskosten. De staatssecretaris heeft in een brief aan de Tweede Kamer deze wijziging reeds aangekondigd.<sup>2</sup>

Met het ontwerp van de wijziging wordt een nieuw artikel 3.2g toegevoegd aan de Rude.

- Dit nieuwe artikel roept de verplichting in het leven voor aanbieders van een elektronische communicatiedienst, die eindgebruikers toegang verschaffen tot een 0900-nummer en die het tarief voor een oproep naar een dergelijk nummer in rekening brengen bij de consument (hierna: telefonieaanbieders), om voor een oproep naar een klantenservice met een 0900-nummer niet meer dan € 0,15 per minuut in rekening te brengen bij de consument. Het nieuwe artikel geldt voor klantenservices met een 0900-nummer waarbij sprake is van een doorlopende contractuele en financiële relatie tussen het gebelde bedrijf en de beller (hierna: 0900-klantenservicenummers).

---

<sup>1</sup> Brief met kenmerk ET/TM/10139415, d.d. 28 september 2010.

<sup>2</sup> Brief met kenmerk ET/TM/10018861, d.d. 19 februari 2010.

## OPENBAAR

- Voorts legt het nieuwe artikel in het tweede lid de plicht op aan de nummergebruiker van een 0900-klantenservicenummer om het gebruik van dit nummer te melden aan de platformaanbieder.
- Het derde lid van het nieuwe artikel legt een verplichting op aan iedere telefonieaanbieder en platformaanbieder om een melding van het gebruik van een 0900-klantenservicenummer door te geven aan alle partijen waarmee hij een interconnectieovereenkomst heeft. De melding wordt doorgegeven totdat deze de telefonieaanbieder bereikt die de eindgebruiker toegang verschaft tot het betreffende 0900-klantenservicenummer.

Op ambtelijk niveau is over de invulling van de wijziging van de Rude reeds eerder overleg geweest tussen medewerkers van het ministerie en medewerkers van het college. Over de huidige tekst van de wijziging en de toelichting heeft het college de volgende opmerkingen.

### *Effect van nieuwe regelgeving*

Op grond van artikel 5, eerste lid, sub c, van het Informatiestatuut toetst het college het nieuwe artikel ook op de mogelijkheden de doeltreffendheid van het beleidsvoornemen te vergroten. Het college is van oordeel dat de doeltreffendheid van het nieuwe artikel gering is. Het college komt tot dit oordeel, omdat het nieuwe artikel zich niet richt op de bron van de schade (de nummergebruiker die lange betaalde wachtrijen laat ontstaan). Het college verwacht dat het nieuwe artikel geen prikkel geeft aan nummergebruikers om de wachttijdenproblematiek op te lossen. Een maximaal minuuttarief van € 0,15 kan nog steeds leiden tot lange wachttijden en een hoge rekening, en daarmee tot irritatie, voor de consument. Het college vreest zelfs een omgekeerd effect; omdat er geen plafond meer is op de totale gesprekskosten voor het bellen naar een 0900-klantenservicenummer kan de nummergebruiker geneigd zijn de duur van het gesprek te verlengen om zo het plafond op het minuuttarief te compenseren. Aangezien het college de veroorzaker van consumentenirritatie niet kan aanpakken, is hij van oordeel dat het effect van de handhaving van het nieuwe artikel, voor het doel waarvoor het geschreven is, gering is.

### *Meldplicht*

Het college ziet geen toegevoegde waarde in de in het tweede en derde lid van het nieuwe artikel opgenomen meldplicht voor nummergebruikers en platformaanbieders en telefonieaanbieders. Vanuit het oogpunt van handhaving bezien, is die er ook niet, omdat de verplichting voor de telefonieaanbieders om niet meer dan € 0,15 per minuut in rekening te brengen voor een oproep naar een 0900-klantenservicenummer, niet afhankelijk is van het wel of niet voldoen aan de meldplicht door de nummergebruiker en/of platformaanbieder en/of telefonieaanbieder.

Bovendien is het college van oordeel dat het opnemen van een meldplicht in het nieuwe artikel een verkeerd signaal afgeeft. Eenieder is zelf verantwoordelijk voor het naleven van verplichtingen die aan hem worden opgelegd. Dat betekent dat telefonieaanbieders zelf inspanningen zullen moeten verrichten om er voor te zorgen dat zij voor oproepen naar 0900-klantenservicenummers niet meer dan € 0,15 per minuut in rekening brengen bij de consument. Die inspanningen kunnen er uit bestaan dat telefonieaanbieders actief nummergebruikers en/of platformaanbieders moeten (blijven) benaderen om inzicht te krijgen in welke 0900-nummers gebruikt worden voor klantenservices waarop het nieuwe

## OPENBAAR

artikel van toepassing is. Door een meldplicht op te nemen in het nieuwe artikel, waarvan het toezicht berust bij het college, zet de regelgever in feite het college in om telefonieaanbieders te faciliteren bij het naleven van de aan hen opgelegde verplichting. Het college verzoekt u dan ook deze meldplicht niet op te nemen in het nieuwe artikel.

### *Administratieve lasten*

Onder het kopje “administratieve lasten” staat dat de administratieve lasten voor bedrijven gelijk blijven. Daarbij wordt aangegeven dat het college bevoegd is gegevens over de nummergebruiker op te vragen bij de nummerhouder. Het college verzoekt u hier aan toe te voegen dat het college te allen tijde bevoegd is om op grond van artikel 18.7 van de Telecommunicatiewet informatie te vorderen die hij nodig heeft voor de vervulling van zijn taak en dat eenieder, in dit geval zowel telefonieaanbieders als nummergebruikers en platformaanbieders, verplicht is de gevraagde informatie onverwijld aan het college te geven.

### *Overig*

Op bladzijde 5 van de toelichting staat dat voor 0900-nummers die worden gebruikt voor het leveren van diensten anders dan klantenservice in het kader van duurovereenkomsten onverkort artikel 3.2c, eerste lid, Rude geldt. Dit is correct, doch niet volledig. Voor alle 0900-nummers geldt onverkort artikel 3.2c, eerste lid, Rude, ook voor klantenservices waarvoor het nieuwe artikel geldt. In het geval dat een nummergebruiker van een 0900-klantenservicenummer, ondanks de bedoeling van het nieuwe artikel, toch een hoger tarief hanteert dan € 0,15 per minuut, geldt onverkort de verplichting tot het melden en hanteren van de maximale tarief. Het college verzoekt u de toelichting op dit punt aan te passen.

Onder het kopje “toezicht” staat dat de spontane naleving van het nieuwe artikel naar verwachting hoog zal zijn. Als reden hiervoor wordt aangedragen dat marktpartijen hebben aangegeven dat zij bereid zijn de maatregel in de praktijk actief te ondersteunen door onder andere 0900-klantenservicenummers met een minuuttarief hoger dan € 0,15 niet (meer) toe te laten op hun netwerken. In de toelichting staat dat dit zou kunnen leiden tot bij OPTA aanhangig gemaakte geschillen tussen telefonieaanbieders en platformaanbieders. Het college stelt voor dat u hieraan voor de volledigheid toevoegt dat het college als uitgangspunt neemt dat nummers in beginsel altijd en voor alle eindgebruikers aankiesbaar moeten zijn.

### *Uitvoeringslasten*

Met deze wijziging krijgt het college een nieuwe taak op het gebied van consumentenbescherming, die leidt tot een verzwaring van het takenpakket en daarmee tot hogere uitvoeringslasten. Naar verwachting vergt handhaving van dit artikel veel capaciteit (1 tot 1,5 fte). Het college gaat er van uit dat het moeilijk te achterhalen is of en wanneer er sprake is van een overtreding, omdat hij hierover naar verwachting weinig tot geen consumentenklachten zal ontvangen. Consumenten weten vaak niet dat de telefoonrekening voor een bepaalde oproep naar een bepaald 0900-klantenservicenummer niet klopt. De consument ontvangt zijn telefoonrekening vaak achteraf en niet gespecificeerd naar nummer.

## **OPENBAAR**

Voorts zal het onderzoek naar een overtreding, als die wordt veroorzaakt door het hanteren van een hoger minuuttarief dan € 0,15 door de nummergebruiker, van grote omvang zijn, omdat een dergelijke overtreding door (in potentie) alle telefonieaanbieders wordt begaan.

Hoogachtend,

HET COLLEGE VAN DE ONAFHANKELIJKE POST EN TELECOMMUNICATIE AUTORITEIT,  
namens het college,  
Hoofd afdeling Consument, Nummers en Bestuur

(w.g.) mw.drs. D.L. Braal-Verhoog