

# Gedragscode Operators en Service providers voor SMS-diensten

## Partijen

### Operators

Orange Nederland N.V.  
KPN Mobile The Netherlands B.V.  
O2 (Netherlands) B.V.  
T-Mobile Netherlands B.V.  
Vodafone Libertel N.V.  
KPN Telecom B.V.  
Tele2

### Service providers

Albert Heijn B.V.  
debitel Nederland B.V.  
Intercity Mobile Communications

### SMS dienstverleners

NETSIZE  
MOBILLION  
KPN CALL  
LOGICA CMG  
TELITAS  
GOLDEN BYTES  
MOBIVIEW  
TELEFUTURE  
EWLH  
DACLOGO  
INFOSPACE  
MOBILEWAY  
MOBILEMINDS  
VIZZAVI

Overwegende dat:

- a) De markt voor SMS-diensten een jonge en in ontwikkeling zijnde markt is;
- b) De transparantie op deze markt momenteel in een aantal gevallen niet afdoende is voor Eindgebruikers;
- c) Operators en Service providers zich willen commiteren aan het totstandkomen van transparantie voor Eindgebruikers in deze markt;
- d) Service providers slechts een beperkte rol spelen bij het aanbieden van SMS-diensten en achterliggende SMS dienstverleners derhalve slechts via de Operators via wiens netwerk zij diensten aanbieden, kunnen aanspreken;
- e) Operators slechts direct SMS dienstverleners en niet de eventueel achterliggende content providers kunnen aanspreken op basis van de contractuele relatie;
- f) Op basis van 7:46 e.v. BW aanbieders van diensten gehouden zijn de consument afdoende te informeren over o.a. de identiteit van de dienstverlener en de aard van de dienst voordat sprake is van een geldige overeenkomst;
- g) SMS dienstverleners overeenstemming hebben bereikt over een Code of Conduct;
- h) Operators en Service providers voordat zij onderstaande afspraken zullen effectueren deze zullen toetsen bij de Nederlandse Mededingingsautoriteit.

Komen als volgt overeen:

#### **Artikel 1 Definities:**

SMS reversed charged bericht / Premium SMS MT bericht

Een door Eindgebruiker ontvangen SMS-bericht waarvoor door de Operators of Service provider namens SMS dienstverleners kosten in rekening worden gebracht bij deze Eindgebruiker.

SMS premium charged bericht / Premium SMS MO bericht

Een door Eindgebruiker verstuurd SMS-bericht waarvoor door de Operators of Service provider namens SMS dienstverleners kosten in rekening worden gebracht bij deze Eindgebruiker, het tarief

	<p>van dit verstuurd SMS-bericht kan afwijken van het tarief dat door de Operator of Service provider normaliter bij de Eindgebruiker in rekening brengt voor het versturen van SMS-berichten. Het normale tarief voor het versturen van SMS-berichten door een Eindgebruiker dat door een Operator of Service provider in rekening wordt gebracht is afhankelijk van de door deze Eindgebruiker gebruikte abonnementsvorm of prepaid-type.</p>
Abonnementsdienst	<p>Het ontvangen van meer dan één SMS reversed charged bericht per initiatie van de Eindgebruiker en die betrekking hebben op één dienst.</p>
Eénmalige SMS-dienst	<p>Er is sprake van een éénmalige SMS dienst indien de Eindgebruiker één premium SMS MO bericht verstuurd of één premium SMS MT bericht ontvangt. In uitzondering hierop is tevens sprake van een éénmalige SMS dienst indien met de aard van de dienst samenhangt dat individueel verzonden SMS berichten niet als zelfstandige dienst kunnen worden beschouwd. Dit is het geval bij diensten zoals ringtones en logo's die uit meerdere Binaire SMS berichten bestaan en bij diensten waarbij het noodzakelijk is (bijvoorbeeld om billing-redenen en BTW-afdracht) om meerdere SMS berichten voor een éénmalige SMS-dienst te versturen.</p>
SMS-diensten	<p>Eénmalige SMS-diensten en Abonnementsdiensten.</p>
Binaire SMS berichten	<p>Een SMS-bericht is opgebouwd uit 140 bytes van zogenaamde "user data". Voor het versturen van SMS-tekstberichten kan deze user data met maximaal 160 GSM 7-bit karakters worden gevuld. Indien de 140 bytes niet voor tekst worden gebruikt, heten de berichten "binaire SMS-berichten". Meestal moet een grotere hoeveelheid data dan 140 bytes worden verstuurd, hiervoor worden dan meerdere binaire SMS-berichten aaneengeschakeld. Ringtones kunnen bijvoorbeeld worden opgebouwd uit één, twee of drie binaire SMS-berichten. Picture SMS-berichten hebben bijvoorbeeld zelfs minimaal drie binaire SMS-berichten nodig.</p>

Code of Conduct SMS-dienstverlening	Gedragcode van SMS dienstverleners (zie bijlage 1), kortweg aangeduid als Code of Conduct.
Gedragcode	Gedragcode Operators en Service providers voor SMS-diensten.
SMS dienstverleners	Aanbieders die met Operators een overeenkomst hebben gesloten ten behoeve van het leveren cq. doorgeleiden van SMS-diensten aan Eindgebruikers.
Operators	Netwerkaanbieders via wiens netwerk Eindgebruikers SMS-diensten kunnen afnemen.
Service providers	Aanbieders van openbare mobiele telecommunicatiediensten op het netwerk van een derde partij via wiens netwerk Eindgebruikers SMS-diensten kunnen afnemen.
Eindgebruiker	Gebruiker van een vaste of mobiele aansluiting waarmee SMS-diensten kunnen worden afgenomen.
Unieke shortcode	Een shortcode die gebruikt wordt voor één SMS dienst.
Gedeelde shortcode	Een shortcode die bij een SMS dienstverlener in gebruik is voor verschillende SMS-diensten.

## Artikel 2

1. Operators zullen vanaf de datum van inwerkingtreding van de Code of Conduct een bepaling opnemen in alle nieuw af te sluiten overeenkomsten tussen deze Operators en SMS dienstverleners op grond waarvan de naleving van de Code of Conduct door de SMS dienstverleners verplicht wordt gesteld. Deze bepaling wordt ook opgenomen in contracten met SMS dienstverleners, die de Code of Conduct niet onderschrijven.  
Operators via wiens netwerk Service providers diensten aanbieden en betreffende Service providers zullen tevens een procedure opstellen op grond waarvan de naleving van de Code of Conduct door de SMS dienstverleners ook jegens de Service providers wordt gewaarborgd en de Operators de SMS dienstverleners op verzoek van de Service providers, hier ook op aanspreken.

2. Voor bestaande overeenkomsten zullen de Operators - indien voorwaarden uit de overeenkomst tussen de Operator en de SMS dienstverlener dit niet verhinderen – zorg dragen voor wijziging van de overeenkomst zodat de naleving van de Code of Conduct door de SMS dienstverlener verplicht wordt gesteld. Dit geldt voor alle SMS dienstverleners, ook de partijen die de Code of Conduct niet hebben onderschreven.
3. Operators dragen er zorg voor dat de SMS-diensten die zij zelf aanbieden voldoen aan de voorwaarden gesteld in deze Gedragcode en Code of Conduct.
4. Operators en Service providers beschouwen de voorwaarden uit de Gedragcode en Code of Conduct als absolute minimumvoorwaarden voor het aanbieden van SMS-diensten. In het geval de Code of Conduct komt te vervallen of deze wordt gewijzigd, zullen zij de voorwaarden zoals die bij de huidige versie van de Code of Conduct zijn opgesteld als minimum voorwaarden blijven hanteren.

### **Artikel 3 Bevestiging door Eindgebruiker van een Abonnementdienst**

1. Bij Abonnementdiensten met tarief van hoger dan € 0,70 per ontvangen SMS reversed charged bericht geldt dat alvorens deze Abonnementdienst start, de aanmeldbevestiging als bedoeld onder artikel 7 van de Code of Conduct SMS-dienstverlening éérs per SMS bericht door de eindgebruiker door middel van: **<keyword> en 'OK' naar de <shortcode>** moet worden bevestigd.
2. Voor ontvangen SMS reversed charged berichten met een tarief van € 0,70 of lager kan worden volstaan met de aanmeldbevestiging als bedoeld onder artikel 7 van de Code of Conduct.

### **Artikel 4 Informatievoorziening van Operators en Service providers aan Eindgebruikers**

1. Operators en Service providers dragen er zorg voor dat op structurele en duurzame wijze een actueel overzicht met alle SMS-diensten die via het betreffende netwerk toegankelijk zijn, toegankelijk is voor Eindgebruikers met (in ieder geval) de informatie die is opgenomen in bijlage 2 bij deze Gedragcode.
2. Operators verplichten SMS dienstverleners de informatie als bedoeld in het eerste lid, aan te leveren voordat een SMS-dienst in gebruik wordt genomen of wordt gewijzigd, conform het in bijlage 2 opgenomen overzicht.
3. Operators en Service providers dragen in ieder geval zorg voor:
  - publicatie van het in het eerste lid bedoelde overzicht op hun internetsite, conform het in bijlage 2 opgenomen overzicht.
  - toegankelijkheid van de in het eerste lid bedoelde informatie bij de telefonische helpdesk.

4. Ten behoeve van het in lid 3 bepaalde, stelt een Operator een Service provider na iedere wijziging de meest actuele versie van het in het eerste lid bedoelde overzicht ter beschikking aan de Service provider die diensten aanbiedt via het netwerk van die Operator.

## **Artikel 5      Disconnected numbers**

1. Operators en Service providers zullen SMS dienstverleners op de hoogte stellen van telefoonnummers die uit dienst zijn gesteld (zgn. disconnected numbers). Voor Service providers geldt dat indien zij zelf niet in staat zijn deze informatie aan te leveren, dit door de Operators via wiens netwerk zij hun diensten aanbieden zal worden verstrekt.  
Operators en Service providers informeren SMS dienstverleners:
  - a) direct door middel van een antwoord op het door de SMS dienstverlener verzonden SMS bericht, of
  - b) periodiek met een digitaal aangeleverd format van disconnected numbers uiterlijk binnen één maand na afsluiting.
2. Operators en Service providers verplichten SMS dienstverleners om geen berichten te versturen naar telefoonnummers die door de Operators en/of Service providers als afgesloten zijn gemeld.
3. De betreffende telefoonnummers zullen door de SMS dienstverlener - uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de in lid 1 onder b bedoelde informatie - uit al haar databases en/of systemen worden verwijderd waardoor alle bestaande Abonnementdiensten met betrekking tot deze afgesloten nummers in ieder geval zullen worden gedeactiveerd en bij hergebruik van deze nummers de nieuwe Eindgebruiker niet met ongevraagde Abonnementdiensten wordt geconfronteerd.
4. Operators en Service providers zullen disconnected numbers niet eerder dan 6 weken na het afsluiten van het nummer wederom in dienst stellen.

## **Artikel 6      Klachtenafhandeling**

1. **Uitgangspunten**
  - a) SMS dienstverleners zijn zelf verantwoordelijk voor de door hen aangeboden SMS diensten, en het afhandelen van klachten daarover.
  - b) Afhandeling van klachten over de inhoud, werking van en communicatie over SMS diensten van SMS dienstverleners valt buiten de verantwoordelijkheid van de Operator of Service provider.
  - c) Klachten over de factuur worden ook door Operators en Service providers afgehandeld.
  - d) Met inachtneming van deze uitgangspunten staat het de Eindgebruiker vrij zelf de partij te kiezen waar hij/zij vragen, opmerkingen en klachten indient.

## **2. Klachtenafhandeling door Operator/Service provider**

- a) Meldt de Eindgebruiker zich bij de Operator of Service provider, dan handelt deze vragen, opmerkingen en klachten van klant af met betrekking tot de door de Operator of Service provider gestuurde factuur cq. de in rekening gebrachte kosten, en informeert de klant op verzoek over de kosten en frequentie van afgenomen SMS diensten van SMS dienstverleners.
- b) Ten aanzien van vragen, opmerkingen en klachten over de inhoud, werking van en communicatie over de Abonnementdiensten van SMS dienstverleners, mag de Operator of Service provider naar eigen inzicht besluiten deze door te verwijzen naar de betreffende SMS dienstverlener of zelf af te handelen.
- c) Indien de klacht betrekking heeft op het beweerdelijk onterecht ontvangen van betaalde SMS-berichten, dan zijn SMS dienstverleners gehouden desgevraagd binnen drie werkdagen aan Operators of aan de Service providers via de desbetreffende Operator een registratie (shortcode + dienst, tijdstip van het bericht, mobiel nummer en de inhoud) te overleggen van de aanmelding of afmelding van de klant voor een Abonnementdienst ten behoeve van oplossing van klachten en geschillen. Tevens zijn SMS dienstverleners hiertoe gehouden in het kader van informatie op verzoek van de Eindgebruiker en oplossing of voorkoming van fraude.
- d) Operators en Service providers zijn gerechtigd de verkregen registratie van het aanmeld- of afmeldbericht aan de Eindgebruiker door te geven.
- e) Indien de registratie niet of niet tijdig kan worden overlegd door de SMS dienstverlener, dan wordt de Eindgebruiker geacht geen toestemming te hebben gegeven voor de Abonnementdienst. In dat geval dient de Eindgebruiker schadeloos gesteld te worden door de SMS dienstverlener. De SMS dienstverlener is verantwoordelijk voor restitutie. De Operator of Service provider zal de SMS dienstverlener op diens verzoek hierin assisteren. Dit laat onverlet dat de Operator of Service provider zelfstandig kan besluiten tot restitutie van de ten onrechte ontvangen berichten indien de registratie niet of niet tijdig kan worden overlegd.

## **3. Geschillencommissie Telecommunicatie**

- a) Geschillen tussen de Eindgebruiker, die natuurlijk persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en de Operator of Service provider over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot de door de Operator of Service provider af te leveren of geleverde diensten kunnen zowel door deze Eindgebruiker als door de Operator of Service provider worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie.
- b) De Operators en Service providers zeggen toe in geval van geschillen betreffende het in rekening brengen van kosten verbonden aan Abonnementdiensten van SMS dienstverleners niet het verweer te zullen voeren dat de Eindgebruiker niet-ontvankelijk is omdat het niet de diensten van de Operator of Service provider zelf betreft of omdat de Geschillencommissie ten aanzien van deze diensten niet bevoegd zou zijn.

## **Artikel 7      Naleving van de Gedragcode**

1. Partijen spannen zich in voor een volledige en correcte naleving van de Gedragcode door alle betrokken partijen. Daartoe zullen Operators zorgdragen voor wijziging van de bestaande bilaterale overeenkomsten tussen de Operators en de SMS dienstverleners, teneinde de naleving van de Gedragcode althans de Code of Conduct door de SMS dienstverleners te garanderen. Dit geldt ook voor nieuw af te sluiten overeenkomsten.
2. Indien SMS dienstverleners een of meer van de bepalingen uit deze Gedragcode en/of de Code of Conduct niet naleven, dan zullen de Operators en Service providers (direct of via de Operator via wiens netwerk zij hun diensten aanbieden) – zo gauw zij daarvan kennis hebben genomen – de betreffende SMS dienstverlener daarop aanspreken.
3. SMS dienstverleners zijn gehouden om binnen twee werkdagen nadat de melding van de Operator of Service provider is ontvangen, de betreffende SMS-dienst aan te passen conform de Gedragcode danwel de betreffende SMS-dienst af te sluiten.
4. Indien de verschillende Abonnementendiensten die door de SMS dienstverlener worden aangeboden, bij herhaling niet voldoen aan de Gedragcode, dan zal de Operator, voor zover in overeenstemming met de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit en dit technisch en juridisch mogelijk is, overgaan tot afsluiting van de gehele shortcode respectievelijk afsluiting van meerdere shortcodes. Als ultimatum remedium kan de Operator overgaan tot afsluiting van de SMS dienstverlener zelf. De Operator zal de Service provider hiervan tijdig in kennis stellen.
5. Bovenstaande laat onverlet dat Operator andere sancties kan aanwenden waaronder sancties op basis van de contractuele relatie tussen de Operator en de SMS dienstverlener.
6. Door partijen wordt een werkgroep ingesteld bij wie partijen klachten kunnen indienen over de naleving van de Gedragcode en de Code of Conduct. In deze werkgroep neemt één afgevaardigde van ieder van de volgende partijen deel: de Operators, de Service providers en de SMS dienstverleners.

## **Artikel 8      Wijziging van de Gedragcode**

Deze Gedragcode kan alleen bij unanieme overeenstemming tussen partijen worden gewijzigd. Voor bepalingen die slechts toezien op Operators geldt dat instemming van de Service providers niet is vereist, tenzij zo een bepaling ook gevolgen heeft voor de Service provider. Indien geen unanieme overeenstemming wordt bereikt, zullen Operators, Service providers en SMS dienstverleners ieder een vertegenwoordiger aanwijzen welke plaatsneemt in een werkgroep die namens de partijen tot overeenstemming zal trachten te komen.



## **Artikel 9 Toetreding tot de Gedragscode**

Het staat de volgende partijen vrij toe te treden tot deze Gedragscode:

- Operators ofwel andere partijen, indien deze eigen SMS-diensten of SMS-diensten van SMS dienstverleners faciliteren en in rekening brengen bij Eindgebruikers, waaronder mobiele en vaste netwerkaanbieders voorzover zij SMS-diensten bieden aan Eindgebruikers;
- Service providers, voor zover zij SMS-diensten bij hun Eindgebruikers in rekening brengen;
- SMS dienstverleners.

## **Artikel 10 Inwerkingtreding**

1. Deze Gedragscode treedt in werking per 1 mei 2003.
2. Partijen dragen zorg voor zo spoedig mogelijk naleven van de verplichtingen uit de Gedragscode, doch doen dit uiterlijk 3 maanden na inwerkingtreding van de Gedragscode.

## **Artikel 11 Evaluatie van de Gedragscode**

Binnen een half jaar na inwerkingtreding van de Gedragscode en de Code of Conduct zullen deze worden geëvalueerd door de Partijen betrokken bij de Gedragscode en de Code of Conduct, waaronder eindgebruikersorganisaties en OPTA. In samenhang met de vraag of de Gedragscode en Code of Conduct geleid hebben tot voldoende transparantie uniforme operator en service provider customer care formulier voor Eindgebruikers komen in ieder geval de volgende onderwerpen in het bijzonder aan de orde:

- de hoeveelheid en aard van de klachten in vergelijking tot het totale SMS verkeer;
- het in artikel 3 bepaalde;
- de toepasselijkheid van wetgeving op het moment van de evaluatie waaronder in ieder geval de stand van zaken omtrent de implementatie van de Richtlijn Elektronische Handel in Nederlandse wetgeving;
- de noodzaak de Gedragscode en Code of Conduct ook voor MMS diensten van toepassing te verklaren;
- de bepaling in artikel 8 over de wijziging van de Gedragscode;
- de wijze waarop de Gedragscode en Code en Conduct moeten worden gehandhaafd.

## **Artikel 12    Geschillen**

Geschillen over deze Gedragcode zullen allereerst schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan de overige partijen. Indien dit niet binnen 6 weken leidt tot een voor alle partijen acceptabele oplossingen, kunnen geschillen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechtbank te Den Haag.

Bijlage 1

**CODE OF CONDUCT SMS-DIENSTVERLENING**

Bijlage 2

**Uniforme Operator en Service Provider Customer Care  
Formulier**