

OPENBAAR

Ons kenmerk

OPTA/ACNB/2008/201431

Datum

14 juli 2008

Onderwerp

Wettelijke verplichtingen nummerhouders en nummergebruikers

Geachte,

De Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: OPTA) houdt toezicht op de naleving van wet- en regelgeving op het gebied van elektronische communicatiediensten. In deze brief informeert OPTA u over de belangrijkste wijzigingen van de Telecommunicatiewet (hierna: Tw), de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (hierna: Rude) en het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (hierna: Bude) die direct gevolgen hebben voor u als houder van een 090x of 18xy nummer. Doel van de nieuwe regelgeving is om de consument te beschermen tegen mogelijk misbruik van betaalde informatienummers door nummergebruikers, de transparantie voor consumenten over de (verkeers)tarieven van het bellen naar betaalde informatienummers te vergroten en de wachttijden voor het bellen naar 0900 nummers te beperken om de irritatie bij consumenten hierover weg te nemen. De belangrijkste wijzigingen houden het volgende in.

1. Introductie van begrip nummergebruiker

OPTA heeft in het verleden een 090x of 18xy nummer aan u toegekend en u staat als houder van dat nummer in het openbare nummerregister geregistreerd. In de gewijzigde Tw wordt het begrip nummergebruiker geïntroduceerd. Een nummergebruiker is degene die een nummer gebruikt (artikel 1.1, onder ddd, Tw). Met ingang van 1 juli 2007 krijgen nummergebruikers specifieke verplichtingen opgelegd.

U leest daar in deze brief meer over.

2. Verbod op doorgeven van nummers

De nummerhouder is degene aan wie OPTA het nummer heeft toegekend. Een nummerhouder mag een nummer - als hij het zelf niet gebruikt - in gebruik geven aan een nummergebruiker. Een nummergebruiker mag het aan hem in gebruik gegeven nummer niet in gebruik geven aan een ander (artikel 4.9, derde lid, Tw).

OPENBAAR

3. Verplichting om gegevens nummergebruiker bij te houden

De nummerhouder van 090x of 18xy nummers is verplicht gegevens over de nummergebruiker en over het gebruik van het nummer te registreren (artikel 4.9, derde lid, sub b Tw en artikel 3.8 Rude). Het betreft de volgende gegevens:

- a. de naam-, adres- en woonplaatsgegevens (hierna: naw-gegevens);
- b. het telefoonnummer;
- c. de periode dat het nummer in gebruik is;
- d. de periode waarin voor een aan de oproep verbonden dienst geen bijkomend tarief wordt gerekend op het tarief voor de elektronische communicatiedienst;
- e. de naw-gegevens en het telefoonnummer van de platformaanbieder die het nummer aansluit.

4. Verstrekken gegevens over nummergebruiker aan OPTA

Omwille van een effectief toezicht kan het noodzakelijk zijn dat OPTA gegevens van u ontvangt over de nummergebruiker. Van u wordt daarom verwacht dat u een actueel bestand heeft van de gebruikers van de aan u toegekende nummers en, indien OPTA daar om vraagt, per direct deze gegevens overhandigt. OPTA is bevoegd om de informatie te vorderen (artikel 18.7 Tw). Indien u die gegevens niet direct kunt overleggen, kan OPTA dit aanmerken als een overtreding van de wet en u daarvoor een boete of een last onder dwangsom opleggen.

5. Misbruik betaalnummers en bevoegdheden OPTA

Misbruik van 0900 nummers en 18xy nummers is verboden (artikel 4.4 Tw en 3.6b Bude¹). Er kan sprake zijn van misbruik als:

- voorafgaand aan de oproep onjuiste informatie wordt verstrekt, bijvoorbeeld over de totale kosten van de oproep; of
- voorafgaand aan de oproep essentiële informatie wordt weggelaten, bijvoorbeeld de kosten per minuut of de kosten per oproep; of
- bellers aan de lijn worden gehouden zonder dat zij uiteindelijk iemand te spreken krijgen of zonder dat er een dienst wordt geleverd (bijvoorbeeld: een wachttijd van minimaal 10 minuten); of
- bij een nummer met een vast tarief per gesprek de nummergebruiker de verbinding verbreekt zonder een dienst te leveren.

OPTA kan bij een vermoeden van misbruik van 0900-nummers en 18xy-nummers onder meer optreden door:

- a. de betaling aan de nummergebruiker te laten opschorten;
- b. de aankiesbaarheid van het nummer te laten opschorten (oftewel: het nummer laten afsluiten);
- c. het nummer in te trekken;
- d. boetes op te leggen.

¹ Artikel 4.4 Tw en 3.6b Bude treden naar verwachting in de loop van 2008 in werking.

OPENBAAR

6. Aanscherping verplichting om tarief te melden; maximumtarief (ingangsdatum: 1 oktober 2008)

Nummergebruikers van 0900, 0906, 0909 en 18xy nummers (en aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten waarvan het tarief door die aanbieder bij de consument in rekening wordt gebracht) zijn verplicht om zorg te dragen voor een duidelijke vermelding van het tarief voorafgaand aan de oproep. Indien het tarief voor het bellen naar een 0900 nummer meer dan 15 eurocent per minuut bedraagt, dan is de betreffende nummergebruiker (en aanbieder zoals hierboven genoemd) verplicht om voorafgaand aan de oproep een maximumtarief voor de oproep naar het betreffende 0900 nummer te melden. Deze verplichting voor het melden van het maximumtarief geldt niet voor 0906, 0909 en 18xy nummers en deze verplichting geldt ook niet wanneer een tarief per oproep (in plaats van per minuut) in rekening wordt gebracht.

Verder is de nummergebruiker verplicht om bij reclame-uitingen het tarief (voor de oproep naar het betreffende 0900, 0906, 0909 of 18xy nummer) te vermelden. In geval van een verplichte melding van het maximumtarief is de nummergebruiker ook verplicht om bij reclame-uitingen dit maximumtarief te vermelden.

7. Wat betekent bovenstaande samengevat voor u?

Bovenstaande betekent het volgende voor u als nummerhouder:

- u mag niet - als u tevens nummergebruiker bent - het nummer in gebruik geven aan een ander zoals hierboven beschreven onder 2;
- u mag niet - als u tevens nummergebruiker bent - het nummer misbruiken zoals hierboven beschreven onder 5;
- u bent verplicht de gegevens over de nummergebruiker (zie onder 3, a tot en met e) te registreren (u dient de gegevens van de nummergebruiker vóór 1 januari 2009 geregistreerd te hebben);
- u bent verplicht op verzoek van OPTA te allen tijde de gegevens over de nummergebruiker (zie onder 3, a tot en met e) per direct te overhandigen;
- u bent verplicht - als u tevens nummergebruiker bent - zich te houden aan de wettelijke bepalingen omtrent tariefmelding, zoals hierboven beschreven onder 6;
- u bent verplicht - als u tevens nummergebruiker bent en indien het tarief voor het bellen naar een 0900 nummer meer dan 15 eurocent per minuut bedraagt - om voorafgaand aan de oproep het maximumtarief voor de oproep naar het betreffende 0900 nummer te melden.

Over de wettelijke plicht om zich aan te sluiten bij een erkende geschillencommissie die in de toekomst zal gelden voor bepaalde nummergebruikers wordt u afzonderlijk geïnformeerd.

Voor nadere informatie kunt u onze website, www.opta.nl, raadplegen. Als u dan nog vragen heeft, kunt u een e-mail sturen naar vragenummerhouders@opta.nl. Daarnaast kunt u vanaf 17 juli 2008 tot en met 14 augustus 2008 contact opnemen met het team misbruik nummers (070-3159186) tijdens ons telefonisch spreekuur op dinsdagmiddag van 15:00 tot 16:00 uur en op donderdagochtend van 10:00 tot 11:00 uur.

OPENBAAR

Hoogachtend,

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

mw. mr. I.M.A. van der Hart