



Besluit

Vervangend besluit voor besluit ACM/UIT/623696

Besluit tot intrekking van de toekenning van 0900-3663376

Ons kenmerk : ACM/UIT/625553
Zaaknummer : ACM/24/190432
Datum : 18 juli 2024

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot intrekking van de toekenning van het informatienummer 0900-3663376 aan PRS-Telecom B.V. op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, van de Telecommunicatiewet jo. artikel 4.4 van de Telecommunicatiewet jo. artikel 3.6b van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen.

1. Samenvatting

1. Dit besluit betreft een vervangend herstelbesluit op besluit van de Autoriteit Consument en Markt van 16 juli 2024.¹ Dit herstelbesluit betreft alleen een wijziging van een zin in randnummer 21 (in dit besluit randnummer 22). In de tweede zin van randnummer 22 stond in het besluit van 16 juli 2024 PRS-Telecom. Dit is gewijzigd naar Aktief Bouwen. Voor het overige is het besluit gelijk gebleven aan het eerdere besluit. Het herstelbesluit treedt in plaats van het besluit van 16 juli 2024.
2. De Autoriteit Consument en Markt heeft vastgesteld dat Aktief Bouwen B.V., nummergebruiker van het informatienummer 0900-3663376 dat is toegekend aan PRS-Telecom B.V., bellers bij oproepen naar het nummer lang aan de lijn heeft gehouden, zonder aan hen een dienst te verlenen. Daarmee is sprake van kennelijk misbruik van de tarifiering van het informatienummer. Om die reden trekt de Autoriteit Consument en Markt de toekenning in van het informatienummer aan PRS-Telecom B.V.

2. Inleiding

3. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) houdt toezicht op de uitgifte en het gebruik van informatienummers. Nummerhouders en nummergebruikers zijn verplicht zich te houden aan de regels over het gebruik van informatienummers op basis van de Telecommunicatiewet (Tw). Indien een nummerhouder of nummergebruiker zich niet aan deze regels houdt, dan kan de ACM overgaan tot het intrekken van de toekenning van een nummer.

3. Feiten en omstandigheden

4. Op 5 december 2017 is het informatienummer 0900-3663376 door de ACM toegekend aan PRS-Telecom B.V. (PRS-Telecom).² PRS-Telecom heeft het nummer in gebruik gegeven aan Aktief Bouwen B.V. (Aktief Bouwen).
5. Toezichthoudend ambtenaren van de ACM hebben het informatienummer 0900-3663376 op 17, 23, 30 mei en 13 juni 2024 gebeld. Hierbij is vastgesteld dat Aktief Bouwen via het informatienummer 0900-3663376 bellers lang aan de lijn houdt zonder aan hen een dienst te verlenen. Het tarief voor oproepen naar het informatienummer bedraagt € 0,80 per minuut. De desbetreffende toezichthoudend ambtenaren hebben verslagen van ambtshandeling van de controles opgemaakt.³
6. Op 19 juni 2024 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 0900-3663376 en de aan dit nummer gerelateerde betaling voor een periode van vier weken op te schorten.⁴ Aanleiding voor de aanwijzingen aan VodafoneZiggo vormde een beknopte eerste beoordeling van de ACM op basis waarvan zij tot de conclusie kwam dat er een aanwijzing bestond dat Aktief Bouwen met het gebruik van het informatienummer 0900-3663376 gedragingen verricht die betrekking hebben op het kennelijk misbruik maken van de tarifiering van het nummer, zoals bepaald in artikel 4.4, tweede lid, van de Tw en beschreven in artikel 3.6b van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (Bude).

¹ ACM/UIT/623696.

² ACM/UITNR/086266.

³ ACM/INT/504687, ACM/INT/504689, ACM/INT/504690 en ACM/INT/505867.

⁴ ACM/UIT/623084.

7. De ACM heeft de belgegevens van het informatienummer 0900-3663376 bij VodafoneZiggo opgevraagd.⁵ In de periode van 1 april t/m 17 juni 2024 werd er **[25.000-30.000]** keer naar het informatienummer 0900-3663376 gebeld. Deze gesprekken hebben in totaal **[165.000-170.000]** minuten geduurd.
8. PRS-Telecom, nummerhouder van het informatienummer 0900-3663376, is zowel per aangetekende brief, als via e-mail van de aanwijzingen op de hoogte gesteld.⁶ Hierbij heeft de ACM PRS-Telecom in de gelegenheid gesteld om een schriftelijke zienswijze in te dienen.
9. PRS-Telecom heeft per mail van 27 juni 2024⁷ een reactie gegeven waarin het volgende staat:
 - PRS-Telecom en zijn technische partners hebben de inrichting conform de regelgeving gedaan, waaronder de correcte melding met betrekking tot het tarief.
 - PRS-Telecom vindt het vervelend om te lezen dat de nummergebruiker volgens de ACM zich niet heeft gehouden aan de voor het nummer geldende regels.
 - PRS-Telecom heeft bij het leveren van het nummer en in de periode er na de nummergebruiker gewezen op de regels met betrekking tot het gebruik van het nummer. PRS-Telecom heeft eerder geen signalen ontvangen dat dit wellicht niet altijd is opgevolgd.
 - PRS-Telecom wacht de uitspraak van ACM met interesse af.
10. Aktief Bouwen, nummergebruiker van het informatienummer 0900-3663376, is zowel per aangetekende brief, als via e-mail van de aanwijzingen op de hoogte gesteld.⁸ Hierbij heeft de ACM Aktief Bouwen in de gelegenheid gesteld om een schriftelijke zienswijze in te dienen.
11. Aktief Bouwen heeft per mail van 28 juni 2024⁹ een zienswijze ingediend waarin hij het volgende aangeeft:
 - Aktief Bouwen heeft geen brief ontvangen, per e-mail of per post, alleen 1 pagina van de provider. Mocht de ACM van mening zijn dat Aktief Bouwen te laat reageert, dan is hij van mening dat de ACM hem moet informeren en moet controleren of de stukken aankomen.
 - Aktief Bouwen is een bouwbedrijf. Hij staat zijn prospects te woord met advies en raad. Nu de ACM het nummer buiten gebruik heeft gesteld zonder overleg acht Aktief Bouwen dit als onrechtmatig en derhalve is de ACM schadeplichtig.
 - Aktief Bouwen vindt het besluit onbehoorlijk omdat er geen overleg heeft plaatsgevonden over wat er aan de hand is en omdat het besluit schade heeft berokkend wegens het buiten gebruik stellen van het nummer.
 - Aktief Bouwen sommeert de ACM direct het nummer weer in gebruik te stellen.

4. Juridisch kader

12. Dit hoofdstuk geeft het juridisch kader weer op basis waarvan dit besluit genomen is. Het betreft de relevante bepalingen ten aanzien van de bevoegdheid van de ACM, kennelijk misbruik van de tarifiering en de zorgplicht.

4.1. Bevoegdheid ACM

13. Op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, van de Tw kan de ACM de toekenning van een nummer intrekken indien de nummerhouder of de nummergebruiker de bij of krachtens de Telecommunicatiewet met betrekking tot nummers gestelde regels niet nakomt.

⁵ ACM/IN/623095, ACM/INT/504704 en ACM/IN/889090.

⁶ ACM/UIT/623085.

⁷ ACM/IN/883963.

⁸ ACM/UIT/623088.

⁹ ACM/IN/884508.

4.2. Kennelijk misbruik van de tarifiering

14. Op grond van artikel 4.7, vierde lid, onder a, van de Tw jo. artikel 4.4 van de Tw jo. artikel 3.6b van het Bude is de ACM bevoegd om de toekenning van een nummer in te trekken wanneer sprake is van gedragingen van een nummergebruiker die betrekking hebben op het kennelijk misbruik maken van de tarifiering van een 090x-nummer.
15. In artikel 4.4, eerste lid, van de Tw is bepaald dat bij algemene maatregel van bestuur wordt bepaald welke gedragingen van een nummergebruiker voor de ACM aanleiding kunnen zijn om de toekenning van een nummer te weigeren, op te schorten of in te trekken, en 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 van de Tw, of een aanwijzing te geven de aankiesbaarheid van het desbetreffende nummer op te schorten overeenkomstig artikel 7.3b van de Tw. Zoals in artikel 4.4, tweede lid, van de Tw bepaald, hebben deze gedragingen betrekking op het kennelijk misbruik maken van de tarifiering van een nummer.
16. In artikel 3.6b van het Bude is bepaald welke gedragingen als zodanig worden aangemerkt. Het gaat om het voorafgaand aan het leveren van een aan een oproep verbonden dienst:
 - verstrekken van feitelijk onjuiste informatie of informatie die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden als bedoeld in artikel 6:193c, eerste lid, en tweede lid, onderdeel b, van het Burgerlijk Wetboek (BW);
 - weglaten van essentiële informatie als bedoeld in artikel 6:193d, tweede lid, van het BW.
17. In de toelichting¹⁰ bij het Bude is het volgende aangegeven:

*“Van misbruik van tarifiering van informatienummers is onder meer sprake in de volgende gevallen:
(...)
b. bellers worden aan de lijn gehouden zonder (...) dat aan hen een dienst wordt verleend;
Tegen dit soort gevallen wordt door artikel 3.6b een dam opgeworpen.
(...)
Bij de onder b bedoelde gevallen wordt de beller lang aan de lijn gehouden, tot 10 à 20 minuten zonder (...) dat aan hem een dienst wordt verleend (zogenoemde «loze nummers»).”*

4.3. Zorgplicht nummerhouder

18. Artikel 4.9, tweede lid, van de Tw luidt, voor zover relevant:

“De nummerhouder draagt er zorg voor dat het gebruik van de aan hem toegekende nummers in overeenstemming is met het bij of krachtens deze wet bepaalde.”

5. Beoordeling ACM

19. In deze paragraaf concludeert de ACM tot de intrekking van de toekenning van het informatienummer 0900-3663376. In dit kader beoordeelt de ACM de met het nummer geboden dienstverlening (paragraaf 5.1). Vervolgens besluit de ACM op basis van haar overwegingen ten aanzien van de overtreding (paragraaf 5.2) tot intrekking van de toekenning van het nummer (paragraaf 5.3).

¹⁰ Stb. 2008, 119, p. 8.

5.1. Beoordeling gebruik van het informatienummer 0900-3663376

20. Zoals beschreven in de verslagen van ambtshandeling 17, 23, 30 mei en 13 juni 2024 hebben toezichthoudend ambtenaren naar het informatienummer 0900-3663376 gebeld. Tijdens de controles hebben de toezichthoudend ambtenaren vastgesteld dat de praktijk van Aktief Bouwen erop is gericht om de duur van oproepen naar het informatienummer 0900-3663376 te verlengen, zonder dat hij een dienst levert aan de bellers. De controles zijn in bijlage 1 beschreven.

5.2. Overwegingen ten aanzien van de overtreding

21. De ACM overweegt dat de praktijk die erop is gericht om de duur van oproepen naar informatienummers te verlengen, zonder dat de nummergebruiker een dienst levert aan de bellers, kwalificeert als een gedraging als bedoeld in artikel 4.4 van de Tw jo. artikel 3.6b van het Bude.
22. Gegeven de controles van de ACM, concludeert de ACM dat de handelwijze van Aktief Bouwen met betrekking tot het informatienummer 0900-3663376, zoals beschreven in de controles die zijn opgenomen in bijlage 1, is aan te merken als een dergelijke gedraging. De ACM is dan ook van oordeel dat Aktief Bouwen met het informatienummer 0900-3663376 op 17, 23, 30 mei en 13 juni 2024 kennelijk misbruik heeft gemaakt van de tarifiering van het nummer. Aktief Bouwen heeft het informatienummer 0900-3663376 gebruikt om misbruik te maken van de omstandigheid dat de consument moet bellen en in gesprek moet blijven om een dienst te kunnen afnemen, die vervolgens niet wordt geleverd.
23. Met betrekking tot de zienswijze die Aktief Bouwen heeft gegeven, overweegt de ACM het volgende. Aktief Bouwen geeft in zijn zienswijze aan dat hij een bouwbedrijf is. Volgens Aktief Bouwen staat hij via het informatienummer 0900-3663376 zijn prospects te woord met advies en raad. Ten aanzien hiervan overweegt de ACM dat de zienswijze niet leidt tot een ander oordeel. Uit de verslagen van ambtshandelingen blijkt namelijk dat vragen die betrekking hebben op Bol.com worden beantwoord door de persoon die namens Aktief Bouwen spreekt, en dat Aktief Bouwen geen dienst levert via het informatienummer 0900-3663376.

5.3. Intrekking van de toekenning van het informatienummer 0900-3663376

24. De ACM overweegt dat reeds op grond van de constatering dat Aktief Bouwen misbruik heeft gemaakt van de tarifiering van het informatienummer 0900-3663376, intrekking van de toekenning van het nummer gerechtvaardigd is. Uit de toelichting¹¹ bij de Telecommunicatiewet blijkt immers dat de ACM passende maatregelen moet kunnen nemen indien de nummergebruiker zich niet houdt aan het bij of krachtens de Telecommunicatiewet gestelde en derde partijen daardoor worden gedupeerd. Hierbij streeft de wetgever met name naar een betere bescherming van de consument.¹² Om de consument in dit geval daadwerkelijk te beschermen, gaat de ACM over tot intrekking van het informatienummer op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, van de Tw. Hiermee beoogt de ACM te voorkomen dat Aktief Bouwen de mogelijkheid heeft de tarifiering van het informatienummer 0900-3663376 opnieuw te misbruiken en daarmee het gebruik van het nummer in strijd met de wet- en regelgeving kan voortzetten. Dit belang weegt zwaarder dan het belang van Aktief Bouwen om het nummer te blijven gebruiken. De ACM ziet in dit geval geen bijzondere omstandigheden die rechtvaardigen om van handhaving af te zien.

¹¹ Kamerstukken II 2005/06, 30 537, nr. 3, p. 11.

¹² Kamerstukken II 2005/06, 30 537, nr. 3, p. 25.

25. De ACM merkt ten aanzien van PRS-Telecom op dat op hem een wettelijke zorgplicht rust. PRS-Telecom dient er als nummerhouder voor te zorgen dat Aktief Bouwen bij het gebruik van het informatienummer 0900-3663376 het bij of krachtens de Telecommunicatiewet bepaalde naleeft. PRS-Telecom heeft aangegeven dat hij en zijn technische partners de technische inrichting conform de regelgeving hebben gedaan, waaronder de correcte tariefmelding. Daarnaast geeft PRS-Telecom aan dat hij de nummergebruiker heeft gewezen op de regels met betrekking tot het gebruik van het nummer.
26. De ACM constateert dat de invulling van de zorgplicht door PRS-Telecom niet heeft kunnen voorkomen dat Aktief Bouwen misbruik van de tarifiering van het informatienummer 0900-3663376 heeft gemaakt. Ook is in de uitvoering van de zorgplicht door PRS-Telecom het misbruik van de tarifiering van het nummer door Aktief Bouwen niet gedetecteerd en gestaakt.
27. Gelet op voornoemde omstandigheden is de intrekking van de toekenning van het informatienummer 0900-3663376 naar het oordeel van de ACM gerechtvaardigd en proportioneel. Het belang om consumenten te beschermen, weegt zwaarder dan zowel het belang van Aktief Bouwen om het nummer te blijven gebruiken, als het belang van PRS-Telecom om de toekenning van het nummer te behouden.

6. Dictum

28. De Autoriteit Consument en Markt stelt vast dat Aktief Bouwen B.V. in elk geval in de periode 17 mei t/m 13 juni 2024 kennelijk misbruik heeft gemaakt van de tarifiering van het informatienummer 0900-3663376 zoals bedoeld in artikel 4.4 van de Telecommunicatiewet jo. artikel 3.6b van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen.
29. De Autoriteit Consument en Markt trekt daarom de toekenning in van het informatienummer 0900-3663376 aan PRS-Telecom B.V. De intrekking vindt plaats op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, van de Telecommunicatiewet jo. artikel 4.4 van de Telecommunicatiewet jo. artikel 3.6b van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen.

Autoriteit Consument en Markt,
voor deze

A.J. de Goei
Teammanager Directie Telecom Vervoer en Post

Als u belanghebbende bent, kunt u schriftelijk bezwaar maken tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde bezwaarschrift naar de Autoriteit Consument en Markt, Juridische Zaken, postbus 16326, 2500 BH Den Haag. Dit moet u doen 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.

Bijlage 1 Controles 0900-3663376

Op **17 mei 2024** heeft een toezichthoudend ambtenaar via de zoekmachine Google het volgende opgezocht: 'bol klantenservice'. De toezichthoudend ambtenaar heeft de tweede advertentie bekeken en het nummer 020-7820130 gebeld dat in de advertentie stond. De toezichthoudend ambtenaar hoorde de volgende melding: "Goedendag, ons telefoonnummer is gewijzigd. Belt u alstublieft ons nieuwe nummer 0900-3663376. Ik herhaal 0900-3663376." Vervolgens werd de verbinding verbroken. Het gesprek duurde 10 seconden.

Vervolgens heeft een toezichthoudend ambtenaar het nummer 0900-3663376 gebeld. De toezichthoudend ambtenaar hoorde de melding: "Dit informatienummer kost 80 eurocent per minuut met een maximum van €40 plus uw gebruikelijke belkosten". Hierop volgde een korte piep en een bandje met de tekst: "Er zijn nog drie wachtenden voor u", gevolgd door muzieklonen. Daarop volgden de volgende teksten: "Er zijn nog twee wachtenden voor u." en "Er is nog één wachtende voor u." Vervolgens: "We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.", gevolgd door muzieklonen. Deze teksten werden meermaals herhaald.

Na ongeveer 7 minuten kreeg de toezichthoudend ambtenaar een medewerker aan de lijn met de volgende tekst: "Goedendag, welkom bij de klantenservice Aktief techniek. We verzorgen de klantenservice voor onze diverse merken, producten en websites." Toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: "Hallo, ik bel voor Bol. Ik heb een retourzending gedaan, maar ik heb niets gehoord van jullie." De medewerker zei: "Oké, ik heb eerst een kort bericht over de kwaliteitscontrole. Dat is een verplichte vraag. Na deze vraag, vraag ik om uw naam en adres. Dit gesprek kan worden opgenomen voor kwaliteitscontrole. Dat u dat weet. Daarnaast werken wij voor diverse websites. Dat zijn klantenservice techniek, materiaal techniek, gereedschap en advies. Wat is uw naam?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "[vertrouwelijk]." De medewerker zei: "De postcode?" De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: "Dat is [vertrouwelijk]." De medewerker vroeg: "Het huisnummer?" De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: "[vertrouwelijk]." De medewerker antwoordde: "Dank u wel. Uw telefoonnummer alstublieft." De toezichthoudend ambtenaar zei: "[vertrouwelijk]." De medewerker zei: "[vertrouwelijk]. Klopt dat?" De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: "Ja." De medewerker zei: "Oké en uw e-mailadres?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "Dat is [vertrouwelijk]." De medewerker zei: "Ik heb het genoteerd. Ik zal het voor u uitzoeken, een moment. U wordt binnen 15 minuten kosteloos teruggebeld. Tot zo." Vervolgens werd de verbinding verbroken. Het telefoongesprek via 0900-36633676 duurde 9 minuten.

Na 17 minuten werd de toezichthoudend ambtenaar gebeld op het nummer [vertrouwelijk] door een anoniem nummer. Nadat de toezichthoudend ambtenaar opnam, zei een medewerker: "Goedendag, u spreekt met [onverstaanbaar]. Ik ben van de klantenservice. U heeft zojuist een collega gesproken." De toezichthoudend ambtenaar zei: "Ja." De medewerker zei: "Oké, ik heb het een en ander uitgezocht en ik ga u nu doorverbinden met de juiste persoon. U belde aanvankelijk het verkeerde nummer." De toezichthoudend ambtenaar zei: "Oké." Vervolgens hoorde de toezichthoudend ambtenaar een pieptoon.

Na ongeveer vijf seconden hoorde de toezichthoudend ambtenaar de volgende tekst: "Welkom bij Bol.com. Maak alsjeblieft een keuze uit de volgende drie mogelijkheden. For English please press one. Toets twee als je de klantenservice wil spreken." De toezichthoudend ambtenaar heeft twee gekozen. Vervolgens hoorde de toezichthoudend ambtenaar: "Welkom bij Bol.com. Supersnel geholpen worden? Met een bestelnummer of klantnummer kunnen we direct voor je aan de slag. Tot slot dit gesprek kan worden opgenomen voor trainings- en validiteitsdoeleinden." Vervolgens heeft de toezichthoudend ambtenaar de verbinding verbroken. Dit gesprek duurde ongeveer 1 minuut.

Op **23 mei 2024** heeft een toezichthoudend ambtenaar het nummer 0900-3663376 gebeld. De toezichthoudend ambtenaar hoorde de melding: *“Dit informatienummer kost 80 eurocent per minuut met een maximum van €40 plus uw gebruikelijke belkosten”*. Hierop volgde een korte stilte en een bandje met de tekst: *“Er zijn nog zeven wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektonen. Daarop volgden de volgende teksten: *“Er zijn nog zes wachtenden voor u.”* en *“Er zijn nog vijf wachtenden voor u.”* Zo werd er afgeteld. Uiteindelijk volgde de tekst: *“We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektonen. Deze teksten werden meermaals herhaald.

Na ongeveer 10 minuten kreeg de toezichthoudend ambtenaar een medewerker aan de lijn met de volgende tekst: *“Goedendag, welkom bij de klantenservice Aktief techniek. We verzorgen de klantenservice voor onze diverse merken, producten en websites.”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: *“Hallo, met [vertrouwelijk] spreekt u. Zeg, ik heb twee paar schoenen geretourneerd maar ik heb nog geen bevestiging van jullie ontvangen.”* De medewerker zei: *“En over welke website gaat de vraag?”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Oh, Bol.com, sorry.”* De medewerker zei: *“Ik heb een kort bericht over de kwaliteitscontrole. Dat is een verplichte vraag. Na deze vraag, noteer ik uw naam en adres. Dit gesprek kan worden opgenomen voor kwaliteitscontrole. Dat u dat weet. Daarnaast werken wij voor diverse websites. Dat zijn klantenservice techniek, materiaal techniek, gereedschap en advies. Wat is uw naam?”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Mijn naam is [vertrouwelijk].”* De medewerker zei: *“Oké, de postcode?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Mijn postcode is [vertrouwelijk].”* De medewerker vroeg: *“Het huisnummer en uw woonplaats?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“[vertrouwelijk].”* De medewerker vroeg: *“Uw telefoonnummer?”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“[vertrouwelijk].”* De medewerker zei: *“Wilt u het herhalen? [vertrouwelijk].”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“[vertrouwelijk].”* De medewerker zei: *“En gebruikt u ook een emailadres of gebruikt u dat niet?”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Die gebruik ik wel ja.”* De medewerker zei: *“Dat is?”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“[vertrouwelijk].”* De medewerker zei: *“Ik heb het genoteerd. Ik zal het voor u uitzoeken. U wordt binnen 15 minuten kosteloos teruggebeld. Tot zo.”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Oké, dank je wel.”* De medewerker zei: *“Graag gedaan.”* Vervolgens werd de verbinding verbroken. Het telefoongesprek via 0900-3663376 duurde 12 minuten.

Na 29 minuten werd de toezichthoudend ambtenaar gebeld op het nummer [vertrouwelijk] door een anoniem nummer. De toezichthoudend ambtenaar nam op met de tekst: *“Met [vertrouwelijk].”* Daarna antwoordde een medewerker met de tekst: *“Goedendag, u spreekt met [onverstaanbaar]. U heeft zojuist een collega gesproken?”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Ja, dat klopt.”* De medewerker zei: *“Ik heb een en ander uitgezocht en ik ga u nu doorverbinden met de juiste persoon.”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Oké.”* Daarop volgde een paar keer pieptonen en hoorde de toezichthoudend ambtenaar de telefoon overgaan.

Na ongeveer vijf seconden hoorde de toezichthoudend ambtenaar de volgende tekst: *“Welkom bij Bol.com. Maak alsjeblieft je keuze uit de volgende drie mogelijkheden. For English please press one. Toets twee als je de klantenservice wil spreken.”* De toezichthoudend ambtenaar heeft twee gekozen. Vervolgens hoorde de toezichthoudend ambtenaar: *“Welkom bij Bol.com. Supersnel geholpen worden? Met een bestelnummer of klanthnummer kunnen we direct voor je aan de slag. Tot slot, dit gesprek kan worden opgenomen voor trainings- en validiteitsdoeleinden.”* Direct hierna hoorde de toezichthoudend ambtenaar muziek. Na enkele seconden heeft de toezichthoudend ambtenaar de verbinding verbroken. Het gesprek duurde ongeveer 1,5 minuut.

Op **30 mei 2024** heeft een toezichthoudend ambtenaar het nummer 0900-3663376 gebeld. De toezichthoudend ambtenaar hoorde de melding: *“Dit informatienummer kost 80 eurocent per minuut met een maximum van €40 plus uw gebruikelijke belkosten.”* Hierop een bandje met de tekst: *“Er zijn nog vijf wachtenden voor u.”*, gevolgd door muziektonen. Het bandje inclusief de muziek werd meerdere keren herhaald. Daarop volgde de volgende tekst: *“Er zijn nog vier wachtenden voor u.”*, gevolgd door muziektonen. Op deze wijze werd er afgeteld. Uiteindelijk hoorde de toezichthoudend ambtenaar: *“Er is nog één wachtende voor u.”* Vervolgens: *“We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektonen. Deze teksten werden meermaals herhaald.

Na ongeveer 14 minuten kreeg de toezichthoudend ambtenaar een medewerker aan de lijn met de volgende tekst: "Goedendag, u spreekt met [vertrouwelijk] van de klantenservice van verschillende bedrijven en websites. Belt u voor de het bedrijf Klantenservice en techniek, Materiaal en techniek, Gereedschap en advies, Klarna of belt u voor een ander bedrijf?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "Hallo, ik bel voor Bol. Ik heb een..." De medewerker zei: "Bol.com? Voordat ik uw vraag beantwoord stel ik u nog even op de hoogte dat dit wordt opgenomen voor kwaliteitscontrole. Wat is uw vraag?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "Ik heb iets opgestuurd, maar ik heb geen bevestiging ontvangen." De medewerker zei: "U bedoelt dat u iets teruggezonden heeft?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "Ja." De medewerker zei: "Maar nog geen bevestiging?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "Ja." De medewerker zei: "Oké, gaan we eens meekijken. Wat is de postcode en huisnummer waar het om gaat?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "[vertrouwelijk]." De medewerker zei: "En welk emailadres gebruikt u?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "[vertrouwelijk]" De medewerker zei: "[vertrouwelijk]?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "Ja." De medewerker zei: "[vertrouwelijk]" De toezichthoudend ambtenaar zei: "Ja." De medewerker zei: "En alles staat op de naam [vertrouwelijk]?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "Ja." De medewerker zei: "En welk telefoonnummer gebruikt u?" Ik zei: "[vertrouwelijk]." De medewerker zei: "Dus [vertrouwelijk]?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "Ja." De medewerker zei: "Oké, ik ga hem erbij pakken en kijken hoe of wat, momentje alstublieft." Ik zei: "Ja hoor." Vervolgens werd de toezichthoudend ambtenaar in de wacht gezet. Na ongeveer 2 minuten zei de medewerker: "We gaan het even uitzoeken, want omdat het met de tijd wat lastig is ga ik u laten terug bellen om u niet op kosten te jagen. Ik heb nu het telefoonnummer [vertrouwelijk]. Dat is ook het nummer waarop we terug mogen bellen?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "Dat is correct." De medewerker zei: "Helemaal goed. Houd rekening met een half uurtje/kwartiertje." Ik zei: "Ok, dankjewel!" De medewerker zei: "Fijne dag." De toezichthoudend ambtenaar zei: "U ook, dag." Vervolgens heeft de toezichthoudend ambtenaar de verbinding verbroken. Het telefoongesprek via 0900-3663376 duurde 17 minuten.

Na 13 minuten werd de toezichthoudend ambtenaar gebeld op het nummer [vertrouwelijk] door een anoniem nummer. De toezichthoudend ambtenaar nam op met de tekst: "[vertrouwelijk]." Daarna antwoordde een medewerker met de tekst: "Goedendag, u spreekt met X [onverstaanbaar] van de klantenservice. U heeft zojuist een collega gesproken?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "Ja, ja." De medewerker zei: "Oké, ik heb een en ander uitgezocht en ik ga u nu doorverbinden met de juiste persoon. U belde aanvankelijk het verkeerde nummer." De toezichthoudend ambtenaar zei: "Oké." Daarop volgde een pieptoon.

Na ongeveer vijf seconden hoorde de toezichthoudend ambtenaar de volgende tekst: "Welkom bij Bol.com. Maak alsjeblieft een keuze uit de volgende drie mogelijkheden. For English please press one. Toets twee als je de klantenservice wil spreken." De toezichthoudend ambtenaar heeft twee gekozen. Vervolgens hoorde de toezichthoudend ambtenaar: "Welkom bij Bol.com. Supersnel geholpen worden? Met een bestelnummer of klantnummer kunnen we direct voor je aan de slag. Tot slot dit gesprek kan worden opgenomen voor trainings- en validiteitsdoeleinden." Vervolgens heeft de toezichthoudend ambtenaar de verbinding verbroken. Dit telefoongesprek duurde ongeveer 1 minuut.

Op 13 juni 2024 heeft een toezichthoudend ambtenaar het nummer 0900-3663376 gebeld. De toezichthoudend ambtenaar hoorde de melding: "Dit informatienummer kost 80 eurocent per minuut met een maximum van €40 plus uw gebruikelijke belkosten." Hierop een bandje met de tekst: "Er zijn meer dan vijf wachtenden voor u. De wachttijd is langer dan normaal. Onze excuses hiervoor, we verbinden u zo snel mogelijk door." gevolgd door muziektonen. Het bandje inclusief de muziek werd meerdere keren herhaald. Daarop volgde de volgende tekst: "Er zijn nog vier wachtenden voor u", gevolgd door muziektonen. Op deze wijze werd er afgeteld. Uiteindelijk hoorde de toezichthoudend ambtenaar: "Er is nog één wachtende voor u." Vervolgens: "We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.", gevolgd door muziektonen. Deze teksten werden meermaals herhaald.

Na ongeveer 13 minuten kreeg de toezichthoudend ambtenaar een medewerker aan de lijn met de volgende tekst: "Goedendag, u spreekt met [vertrouwelijk] van de klantenservice van verschillende bedrijven en websites. Belt u voor het bedrijf technischeklantenservice.nl, klusaanbouw.com,

klantenservicetech.nl, Klarna of belt u voor een ander bedrijf?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "Hallo, ik bel voor Bol want mijn pakketje is nog steeds niet aangekomen." De medewerker zei: "O jeetje, vervelend om te horen. Ik ga even meekijken. Wat is de postcode en huisnummer waar het om gaat?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "Ja, het is [vertrouwelijk]." De medewerker zei: "En welk emailadres wordt gebruikt?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "Dat is [vertrouwelijk]." De medewerker zei: "[vertrouwelijk]" De toezichthoudend ambtenaar zei: "Ja en [vertrouwelijk]." De medewerker zei: "Oké, ik ga hem erbij pakken en kijken hoe dit kon gebeuren, momentje alstublieft." De toezichthoudend ambtenaar zei: "Oké." Vervolgens werd de toezichthoudend ambtenaar in de wacht gezet voor ongeveer 3 minuten. De medewerker zei: "Om het netjes uit te zoeken en het op te lossen gaat het net allemaal iets langer duren. En om u niet op kosten te jagen ga ik vragen of ze eventjes terug bellen. Ik heb nu het telefoonnummer [vertrouwelijk]. Dat is ook het nummer waarop we terug mogen bellen?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "Ja." De medewerker zei: "Helemaal goed. Houd rekening met een kwartiertje en hooguit een halfuurtje dat ze contact met u opnemen." De toezichthoudend ambtenaar zei: "Oké, dank u wel." De medewerker zei: "Alstublieft, fijne dag." De toezichthoudend ambtenaar zei: "Dag." Vervolgens heeft de toezichthoudend ambtenaar de verbinding verbroken. Het telefoongesprek duurde 18 minuten.

Na 7 minuten werd de toezichthoudend ambtenaar gebeld op het nummer [vertrouwelijk] door een anoniem nummer. Direct na het beantwoorden van de oproep werd de verbinding verbroken. De toezichthoudend ambtenaar is niet nogmaals gebeld.