



Besluit

Besluit tot intrekking van de toekenning van 0906-0400002 en 0906-0400005

Ons kenmerk : ACM/UIT/595589
Zaaknummer : ACM/23/181942
Datum : 21 maart 2023

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot intrekking van de toekenning van de informatienummers 0906-0400002 en 0906-0400005 aan Speakintelligence 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. De Autoriteit Consument en Markt heeft vastgesteld dat F-Touch Payrolling B.V. bellers bij oproepen naar de informatienummers 0906-0400002 en 0906-0400005 lang aan de lijn heeft gehouden, zonder aan hen een dienst te verlenen. Daarmee is sprake van kennelijk misbruik van de tarifiering van de informatienummers. Om die reden trekt de ACM de toekenning in van de informatienummers aan Speakintelligence B.V.

2. Inleiding

2. 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

3. Op 9 november 2010 zijn de informatienummers 0906-0400002 en 0906-0400005 (informatienummers) door de ACM toegekend aan Speakintelligence B.V. (Speakintelligence).¹ Speakintelligence heeft de nummers in gebruik gegeven aan F-Touch Payrolling B.V. (F-Touch Payrolling).
4. Toezichthoudend ambtenaren van de ACM hebben het informatienummer 0906-0400002 op 28 december 2022 en 3, 5 en 31 januari 2023 gebeld, en het informatienummer 0906-0400005 op 13, 19, 23 en 30 januari 2023 gebeld. Hierbij is vastgesteld dat F-Touch Payrolling via de informatienummers 0906-0400002 en 0906-0400005 bellers lang aan de lijn houdt zonder aan hen een dienst te verlenen. Het tarief voor oproepen naar de informatienummers bedraagt respectievelijk € 0,55 en € 0,80 per minuut. De desbetreffende toezichthoudend ambtenaren hebben verslagen van ambtshandeling van de controles opgemaakt.²
5. Op 2 februari 2023 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 de informatienummers 0906-0400002 en 0906-0400005 en de aan deze nummers gerelateerde betalingen voor een periode van vier weken op te schorten. 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 F-Touch Payrolling met het gebruik van de informatienummers 0906-0400002 en 0906-0400005 gedragingen verricht die betrekking hebben op het kennelijk misbruik maken van de tarifiering van het nummer, zoals bepaald in artikel 4.4, tweede

¹ ACM/UITNR/061875.

² ACM/INT/464860, ACM/INT/463289, ACM/INT/463290, ACM/INT/463403, ACM/INT/463283, ACM/INT/463284, ACM/INT/463286 en ACM/INT/463456.

6. lid, van de Tw en beschreven in artikel 3.6b van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (Bude).
7. Op 24 februari 2023 heeft de ACM op grond van de artikelen 7.3a, derde lid, en 7.3b, derde lid, van de Tw de opschortingsperiode met nog eens vier weken verlengd.³
8. De ACM heeft de belgegevens van de informatienummers 0906-0400002 en 0906-0400005 bij VodafoneZiggo opgevraagd.⁴ In de periode van 16 december 2022 t/m 25 januari 2023 werd er **[0-5.000]** keer naar het informatienummer 0906-0400002 gebeld, en **[20.000-25.000]** keer naar het informatienummer 0906-0400005 gebeld. Deze gesprekken hebben in totaal **[110.000-115.000]** belminuten geduurd.
9. Speakintelligence, nummerhouder van de informatienummers 0906-0400002 en 0906-0400005, is per brief van de aanwijzingen op de hoogte gesteld.⁵ Hierbij heeft de ACM Speakintelligence in de gelegenheid gesteld om een schriftelijke zienswijze in te dienen.
10. Speakintelligence heeft geen zienswijze ingediend.
11. F-Touch Payrolling, nummergebruiker van de informatienummers 0906-0400002 en 0906-0400005, is per brief⁶ en e-mail⁷ van de aanwijzingen op de hoogte gesteld. Hierbij heeft de ACM F-Touch Payrolling in de gelegenheid gesteld om een schriftelijke zienswijze in te dienen.
12. Bij e-mail van 10 februari 2023⁸ heeft F-Touch Payrolling zijn zienswijze ingediend. F-Touch Payrolling geeft aan dat zijn klusbedrijf/bouwbedrijf het informatienummer 0906-0400005 gebruikt voor het geven van advies aan mensen die nog geen klant zijn. Mensen die het nummer per abuis bellen, worden kosteloos teruggebeld en dat wordt gemeld. Mensen worden niet aan de lijn gehouden of extern doorverbonden. Klanten krijgen een vaktechnische medewerker aan de lijn of als die bezet zijn, worden ze gratis teruggebeld. Er is een flinke bezetting zodat mensen snel worden geholpen. F-Touch Payrolling geeft aan dat hij het informatienummer 0906-0400002 niet gebruikt.

Eerdere zaak Speakintelligence

13. Bij besluit⁹ van 17 september 2020 heeft de ACM het aan Speakintelligence toegekende informatienummer 0900-0401132 ingetrokken vanwege kennelijk misbruik van de tarifiering van het informatienummer.

Eerdere zaak F-Touch Payrolling

14. Bij besluit¹⁰ van 17 februari 2022 heeft de ACM het aan F-Touch Payrolling toegekende informatienummer 0900-1848 ingetrokken omdat hij het informatienummer niet conform de bestemming heeft gebruikt, hij niet meer voldeed aan de voorwaarden om in aanmerking te komen

³ ACM/UIT/593124.

⁴ ACM/IN/747959.

⁵ ACM/UIT/591639.

⁶ ACM/UIT/592011.

⁷ ACM/UIT/592691.

⁸ ACM/IN/750722.

⁹ ACM/UIT/542601.

¹⁰ ACM/UIT/574268.

voor toekenning van het informatienummer, en hij een aan het toekenningsbesluit verbonden voorschrift niet is nagekomen.

15. Bij besluit¹¹ van 29 juni 2022 heeft de ACM het bezwaar van F-Touch Payrolling tegen het besluit van 17 februari 2022 ongegrond verklaard. Bij uitspraak¹² van 18 november 2022 heeft de rechtbank het beroep van F-Touch Payrolling tegen het besluit van 29 juni 2022 niet-ontvankelijk verklaard.

4. Juridisch kader

16. 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 van de nummerhouder.

4.1. Bevoegdheid ACM

17. 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.

4.2. Kennelijk misbruik van de tarifiering

18. 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 Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (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.
19. 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 https://wetten.overheid.nl/BWBR0009950/2022-05-01 - Hoofdstuk7_Artikel7.3a 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.
20. 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.

¹¹ ACM/UIT/579780.

¹² Rb. Rotterdam 18 november 2022, ROT 22/3744 TELEC GVZ.

21. In de toelichting¹³ 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

22. Ingevolge artikel 4.9, tweede lid, van de Tw draagt de nummerhouder er zorg voor dat het gebruik van de aan hem toegekende nummers in overeenstemming is met het bij of krachtens de Telecommunicatiewet bepaalde.

5. Beoordeling ACM

23. In deze paragraaf concludeert de ACM tot de intrekking van de toekenning van de informatienummers 0906-0400002 en 0906-0400005. In dit kader beoordeelt de ACM de met de nummers 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 de nummers (paragraaf 5.3).

5.1. Beoordeling gebruik van de informatienummers 0906-0400002 en 0906-0400005

24. Zoals beschreven in de verslagen van ambtshandeling van 28 december 2022, 3, 5, 13, 19, 23, 30 en 31 januari 2023 hebben toezichthoudend ambtenaren naar de informatienummers 0906-0400002 en 0906-0400005 gebeld. Tijdens de controles hebben de toezichthoudend ambtenaren vastgesteld dat de praktijk van F-Touch Payrolling erop is gericht om de duur van oproepen naar de informatienummers 0906-0400002 en 0906-0400005 te verlengen, zonder dat hij een dienst levert aan de bellers. De controles zijn in de bijlage beschreven.

5.2. Overwegingen ten aanzien van de overtreding

25. 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.

26. Gegeven de controles van de ACM, concludeert de ACM dat de handelwijze van F-Touch Payrolling met betrekking tot de informatienummers 0906-0400002 en 0906-0400005, zoals beschreven in de controles die zijn opgenomen in de bijlage is aan te merken als een dergelijke gedraging. De ACM is dan ook van oordeel dat F-Touch Payrolling met het informatienummer 0906-0400002 op 28 december 2022, 3, 5 en 31 januari 2023 en met het informatienummer 0906-0400005 op 13, 19, 23 en

¹³ Stb. 2008, 119, p. 8.

30 januari 2023 kennelijk misbruik heeft gemaakt van de tarifiering van de nummers. F-Touch Payrolling heeft de informatienummers 0906-0400002 en 0906-0400005 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.

27. Met betrekking tot de zienswijze die F-Touch Payrolling heeft gegeven, overweegt de ACM het volgende. F-Touch Payrolling stelt in zijn zienswijze dat hij het informatienummer 0906-0400002 niet gebruikt. Uit controles van het informatienummer 0906-0400002 blijkt dat het nummer wel wordt gebruikt door F-Touch Payrolling. Dit volgt uit het feit dat de meldingstekst exact hetzelfde luidt als de meldingstekst die F-Touch Payrolling gebruikt bij het informatienummer 0906-0400005, waarvan hij heeft aangegeven dit nummer wel te gebruiken.
28. Ten aanzien van het informatienummer 0906-0400005 geeft F-Touch Payrolling in zijn zienswijze aan dat zijn klusbedrijf/bouwbedrijf het nummer gebruikt voor het geven van advies aan mensen die nog geen klant zijn. Mensen die het nummer per abuis bellen, worden kosteloos teruggebeld en dat wordt gemeld. De zienswijze leidt niet tot een ander oordeel nu uit de verslagen van ambtshandelingen anders blijkt, namelijk dat een ingesproken bandje stelt dat F-Touch de klantenservices verzorgt voor diverse websites en merken. De persoon die namens F-Touch Payrolling spreekt, geeft niet aan dat F-Touch Payrolling een klusbedrijf/bouwbedrijf is en daaraan gerelateerde vragen kan beantwoorden. Daarnaast zegt F-Touch Payrolling in zijn zienswijze een 'flinke bezetting' te hebben zodat bellers snel kunnen worden geholpen. Uit meerdere controles is gebleken dat bellers lang moeten wachten totdat zij een medewerker te spreken krijgen.

5.3. Intrekking van de toekenning van de informatienummers 0906-0400002 en 0906-0400005

29. De ACM overweegt dat reeds op grond van de constatering dat F-Touch Payrolling misbruik heeft gemaakt van de tarifiering van de informatienummers 0906-0400002 en 0906-0400005, intrekking van de toekenning van de nummers gerechtvaardigd is. Uit de toelichting¹⁴ 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.¹⁵ Om de consument in dit geval daadwerkelijk te beschermen, gaat de ACM over tot intrekking van de informatienummers op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, van de Tw. Hiermee beoogt de ACM te voorkomen dat F-Touch Payrolling de mogelijkheid heeft de tarifiering van de informatienummers 0906-0400002 en 0906-0400005 opnieuw te misbruiken en daarmee het gebruik van de nummers in strijd met de wet- en regelgeving kan voortzetten. Dit belang weegt zwaarder dan het belang van F-Touch Payrolling om de nummers te blijven gebruiken. De ACM ziet in dit geval geen bijzondere omstandigheden die rechtvaardigen om van handhaving af te zien.
30. Ten aanzien van de rol van Speakintelligence overweegt de ACM dat Speakintelligence er klaarblijkelijk geen zorg voor heeft gedragen dat het gebruik van de aan hem toegekende informatienummers 0906-0400002 en 0906-0400005 in overeenstemming is met het bij of krachtens de Telecommunicatiewet. De ACM constateert dat Speakintelligence daarmee opnieuw niet heeft

¹⁴ Kamerstukken II 2005/06, 30 537, nr. 3, p. 11.

¹⁵ Kamerstukken II 2005/06, 30 537, nr. 3, p. 25.

voldaan aan zijn wettelijke zorgplicht. De ACM heeft immers in 2020 een aan Speakintelligence toegekend informatienummer ingetrokken vanwege kennelijk misbruik van de tarifiering van het informatienummer. Gelet hierop ligt het voor de hand om aan te nemen dat Speakintelligence sindsdien maatregelen zou hebben genomen om ervoor te zorgen dat alle aan hem toegekende nummers in overeenstemming met het bij of krachtens de Telecommunicatiewet bepaalde worden gebruikt.

31. Gelet op voornoemde omstandigheden is de intrekking van de toekenning van de informatienummers 0906-0400002 en 0906-0400005 naar het oordeel van de ACM gerechtvaardigd en proportioneel. Het belang om consumenten te beschermen, weegt zwaarder dan zowel het belang van F-Touch Payrolling om de nummers te blijven gebruiken, als het belang van Speakintelligence om de nummers te behouden.

6. Dictum

De Autoriteit Consument en Markt stelt vast F-Touch Payrolling B.V. in elk geval in de periode 28 december 2022 t/m 31 januari 2023 kennelijk misbruik heeft gemaakt van de tarifiering van het informatienummer 0906-0400002, en in de periode 13 t/m 30 januari 2023 kennelijk misbruik heeft gemaakt van de tarifiering van het informatienummer 0906-0400005, zoals bedoeld in artikel 4.4 van de Telecommunicatiewet jo. artikel 3.6b van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen.

De Autoriteit Consument en Markt trekt daarom de toekenning in van de informatienummers 0906-0400002 en 0906-0400005 aan Speakintelligence 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,
namens deze

drs. M.R. Leijten
bestuurslid

Als u belanghebbende bent, kunt u bezwaar maken tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde bezwaarschrift naar de Autoriteit Consument en Markt, Directie 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 0906-0400002 en 0906-0400005

Controles 0906-0400002

Op 28 december 2022 heeft een toezichthoudend ambtenaar naar het informatienummer 0906-0400002 gebeld.¹⁶ De toezichthoudend ambtenaar hoorde de volgende melding: *“Dit informatienummer kost vijftig eurocent per minuut plus uw gebruikelijke belkosten”*. Hierop volgde een korte piep en een bandje met de tekst: *“Welkom bij de klantenservice. U kunt ons ook bereiken via de website, onder klantenservices.email. Dit informatienummer kost vijftig cent per minuut plus uw gebruikelijke belkosten. U wordt nu doorgeschakeld naar één van onze medewerkers. Het tarief van vijftig cent plus de gebruikelijke belkosten lopen door, zowel tijdens het gesprek als tijdens het in- of extern doorverbinden. Wij verbinden je nu door met één van onze medewerkers.”* Er volgde een korte piep. Daarna kwam een bandje met de tekst: *“Er zijn nog 5 wachtenden voor u”*. Hierop volgde muziektönen en daarna nogmaals een bandje achtereenvolgens de volgende teksten: *“Er zijn nog 5 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 5 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 4 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 4 wachtenden”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 4 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 3 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 2 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 2 wachtende voor u”*, gevolgd door muziek. *“Er zijn nog 2 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 2 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 2 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 2 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 2 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er is nog 1 wachtende voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er is nog 1 wachtende voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er is nog 1 wachtende voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er is nog 1 wachtende voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er is nog 1 wachtende voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er is nog 1 wachtende voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er is nog 1 wachtende voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er is nog 1 wachtende voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektönen. *“We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektönen. *“We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektönen. *“We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektönen. *“We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektönen. *“We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektönen.

Vervolgens was er gekraak te horen en werd de verbinding verbroken. Op de mobiele telefoon stond de melding ‘Oproep mislukt’ weergegeven. Het gesprek heeft 16 minuten geduurd.

Op 3 januari 2023 heeft een toezichthoudend ambtenaar naar het informatienummer 0906-0400002 gebeld.¹⁷ De toezichthoudend ambtenaar hoorde de volgende melding: *“Dit informatienummer kost vijftig eurocent per minuut plus uw gebruikelijke belkosten”*. Hierop volgde een korte piep en een

¹⁶ ACM/INT/464860.

¹⁷ ACM/INT/463288.

Vervolgens was er gekraak/ruis te horen en kreeg de toezichthoudend ambtenaar een medewerker aan de lijn met de volgende tekst: “Goedemiddag, klantenservice”. De toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: “Ja, hallo, u spreekt met eeh, met wie spreek ik? Spreek ik met klantenservices?” De medewerker zei: “U spreekt met klantenservice”. De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: “Ik ben op zoek naar het telefoonnummer van Coolblue. Bent u dat niet?” De medewerker gaf aan: “Ja, daar spreekt u mee.” De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: “Ja, spreek ik met de klantenservice van Coolblue?” De medewerker gaf aan: “Ja, daar spreekt u mee.” De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: “Ja, ik heb een bestelling geplaatst voor een Samsung, hoe heet zo’n ding, eeh, zo’n, zo’n oplaadbare stofzuiger. En die, ja daar heb ik geen bevestiging van ontvangen. Hallo?” De medewerker zei: “Ik luister naar u”. De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: “Ik hoor u heel slecht, kunt u even herhalen?”. De medewerker zei: “Ik hoor u mevrouw, wat is uw vraag?” De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: “Ja, ik had een eh, zo’n eh, oplaadbare stofzuiger van Samsung ge- eeh, besteld maar ik heb geen bevestiging ontvangen. Dus ik vroeg mij af of hij wel bezorgd zou worden.” De medewerker zei: “Mevrouw, wat is uw naam?” De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: “[vertrouwelijk]”. De toezichthoudend ambtenaar hoorde enkele seconden gekraak op de lijn. Vervolgens zei de medewerker: “Ok, mevrouw, wat is uw telefoonnummer?” De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: “[vertrouwelijk]”. De medewerker zei: “Ok, mevrouw, ik ga nu even overleggen en ik ben zo bij u terug. Een moment alstublieft.” De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: “Ok, dank u wel.” De toezichthoudend ambtenaar hoorde even gekraak op de lijn en vervolgens een bandje met muziektönen. Daarna hoorde de toezichthoudend ambtenaar een bandje de tekst: “Een ogenblik geduld alstublieft. Ik kom zo bij u terug”, gevolgd door muziektönen.

Vervolgens hoorde de toezichthoudend ambtenaar een bandje met de tekst: “Een moment geduld nog alstublieft. Een collega van mij neemt het gesprek over. Tweedelijns specialist. Zij staat je zo te woord om je probleem op te lossen.” Daarna hoorde de toezichthoudend ambtenaar een kiestoon, gevolgd door muziektönen. De toezichthoudend ambtenaar kreeg een (andere) medewerker aan de lijn met de volgende tekst: “Goedemiddag, klantenservice.” De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: “Ja, goedemiddag, eh, ik heb uw collega net gesproken of..” De medewerker zei: “Ik heb het hier even nagekeken maar ik kom er niet even uit. Mijn collega belt u zo terug en dat is binnen tien minuten. U wordt dus wel teruggebeld. Gelieve, naast uw telefoon te zijn zodat u wordt gebeld.” De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: “Oh, wanneer, over tien minuten word ik teruggebeld?” De medewerker zei: “Ja, over tien minuten. Heeft u uw nummer overgedragen?” De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: “Ja, ik heb het nummer doorgegeven.” De medewerker zei: “Ok, is goed, u wordt gebeld.” De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: “Ok, nou, dank u wel.” De medewerker zei: “Is goed, fijne dag voor u.” De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: “Bedankt, dag.” De toezichthoudend ambtenaar heeft daarna de verbinding verbroken. Het gesprek duurde 33 minuten en 50 seconden. De toezichthoudend ambtenaar is die dag niet teruggebeld.

Op 5 januari 2023 heeft een toezichthoudend ambtenaar naar het informatienummer 0906-0400002 gebeld.¹⁸ De toezichthoudend ambtenaar hoorde de melding: “Dit informatienummer kost vijfenvijftig eurocent per minuut plus uw gebruikelijke belkosten”. Hierop volgde een korte piep en een bandje met de tekst: “Welkom bij de klantenservice. U kunt ons ook bereiken via de website, onder klantenservices.email. Dit informatienummer kost vijfenvijftig cent per minuut plus uw gebruikelijke belkosten. U wordt nu doorgeschakeld naar één van onze medewerkers. Het tarief van vijfenvijftig cent

¹⁸ ACM/INT/463290.

plus de gebruikelijke belkosten lopen door, zowel tijdens het gesprek als tijdens het in- of extern doorverbinden. Wij verbinden je nu door met één van onze medewerkers. Er volgde een korte piep.

Daarna kwam een bandje met de tekst: *“Er zijn nog 2 wachtenden voor u”*. Hierop volgde muziektönen en daarna nogmaals een bandje achtereenvolgens de volgende teksten: *“Er zijn nog 2 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 2 wachtenden voor u”* gevolgd door muziektönen. *“Er is nog 1 wachtende voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er is nog 1 wachtende voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektönen. *“We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektönen. *“We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektönen. *“We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektönen. *“We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektönen. *“We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektönen.

Vervolgens kreeg de toezichthoudend ambtenaar een medewerker aan de lijn met de volgende tekst: *“Goedemiddag, u spreekt met [vertrouwelijk] van de klantenservice, waarmee kan ik u helpen?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: *“Goedemiddag, u spreekt met [vertrouwelijk]. Eeh, ik wil een klacht indienen van een product die ik een half jaar geleden heb gekocht. Kan dat?”* De medewerker zei: *“Dat kan, wat voor product is het?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Het gaat om een Dyson V8 Absolute.”* De medewerker zei: *“Ok, welke straatnaam staat de Dyson?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Hoe bedoelt u straatnaam, waar ik woon bedoelt u?”* De medewerker zei *“Ja, ja.”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Ja, [vertrouwelijk], waarom is dat belangrijk trouwens?”* De medewerker zei: *“Eh, nou als u zegt we moeten wat geregeld hebben of vervangen of wat dan ook, dan kunnen dat altijd meteen regelen.”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Ok, want ik spreek met de Dyson klantenservice neem ik aan.”* De medewerker zei: *“U spreekt met Edstat, we zijn de klantenservice van verschillende maatschappijen en websites en ook Dyson.”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Oh, ok dat is goed. Nee, ik geef niet zomaar mijn adres prijs, ik wil even zeker weten.”* Tijdens het uitspreken van het laatste zei de medewerker zei: *“Heel goed, nee, nee, begrijp ik. [vertrouwelijk]...”* En de toezichthoudend ambtenaar vervolgde: *“Ja, [vertrouwelijk]”*. De medewerker zei: *“Wat is de postcode?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Oh, postcode, dat weet ik niet zo uit mijn hoofd, maar het is in [vertrouwelijk]”*. Vervolgens zei de medewerker: *“En heeft u een... het stond op de naam van mevrouw?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“[vertrouwelijk]”*. De medewerker zei: *“K, dat wilde ik u net gaan vragen en wat is uw telefoonnummer waar we u kunnen, mocht hogerhand u ook nog willen bellen.”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Ja, natuurlijk [vertrouwelijk]”*. De medewerker zei: *“En wat voor klacht is het precies.”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Ja, ik heb het eeh denk ik een half jaar geleden het product gekocht. En, ehh, ja de batterij werkt gewoon niet goed want hij laadt slecht op dus als ik nu na 1 minuut of zo gebruik, is de batterij, ja dan doet ie het al niet meer dan moet ik hem weer opladen voor een paar uur. En ja dan lijkt het gewoon niet op te laden. Het lichtje brandt wel maar eeh, ja, ja, dus ik weet niet.”* De medewerker zei: *“Dat is niet de bedoeling. Nee, dat is niet eeh, nee. Ik ga eventjes kijken wat ik u kan bieden en wat ik er mee kan. Eventjes overleggen. Momentje, alstublieft.”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Is goed, dank u wel.”* De toezichthoudend ambtenaar hoorde vervolgens een bandje met muziektönen. Daarna hoorde de

toezichthoudend ambtenaar een bandje met de tekst: *“Een ogenblik geduld nog alstublieft. Ik kom zo bij u terug”*, gevolgd door muziektonen.

Vervolgens hoorde de toezichthoudend ambtenaar een bandje met de tekst: *“Op dit moment zijn wij een en ander aan het controleren en komen zo bij u terug. De wachttijd tot onze medewerker bij u terugkomt is maximaal twee minuten. Nog een ogenblik geduld alstublieft”*, gevolgd door muziektonen. Daarna een bandje met: *“Een ogenblik geduld nog alstublieft. Ik kom zo bij u terug”*, gevolgd door muziektonen. Vervolgens: *“Eén moment geduld nog alstublieft. Een collega van mij neemt het gesprek over. Dat is de tweedelijns specialist. Zij staat je zo te woord om je probleem op te lossen.”* Daarna hoorde de toezichthoudend ambtenaar een kiestoon, gevolgd door muziektonen. De toezichthoudend ambtenaar hoorde een bandje met de tekst: *“Er is nog 1 wachtende voor u”*, gevolgd door muziektonen. En daarna een bandje met de volgende teksten: *“We staan u zo spoedig mogelijk ter woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektonen. *“We staan u zo spoedig mogelijk ter woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektonen. *“We staan u zo spoedig mogelijk ter woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektonen. *“We staan u zo spoedig mogelijk ter woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektonen.

De toezichthoudend ambtenaar kreeg een (andere) medewerker aan de lijn met de volgende tekst: *“Klantenservice, goedemorgen.”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Ehh, goedemorgen, u spreekt met eh [vertrouwelijk] eh, ik heb uw collega net gesproken.”* De medewerker zei: *“Ja, ik heb het intussen voor u bekeken maar ik kom er even niet uit. U kunt ophangen en mijn collega gaat u terugbellen binnen tien minuten.”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Oh, ok. Eeh, want u bent toch de tweedelijns specialist?”* De medewerker zei: *“Nee, mijn collega is de tweedelijns specialist maar om te voorkomen dat u langer in de wacht zou staan, is dat misschien wel zo netjes. Mijn collega gaat u terugbellen.”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Oh, ok, is goed. Dank u wel.”* De medewerker bleef aan de lijn. De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Dag.”* en de medewerker zei: *“Dag.”* De toezichthoudend ambtenaar heeft de verbinding verbroken. Dit gesprek duurde 21 minuten en 5 seconden.

Kort daarna is de toezichthoudend ambtenaar op zijn mobiele telefoon met nummer [vertrouwelijk] gebeld waarbij het telefoonnummer 020-2444688 op het display werd weergegeven. De toezichthoudend ambtenaar nam op met: *“Hallo.”* Aan de andere kant van de lijn werd niet gesproken. De toezichthoudend ambtenaar heeft een paar keer herhaald: *“Hallo, hallo, met wie spreek ik.”* De toezichthoudend ambtenaar hoorde geen stem of tekst, alleen wat geruis. De toezichthoudend ambtenaar heeft de verbinding verbroken.

Vervolgens is de toezichthoudend ambtenaar nogmaals gebeld waarbij het telefoonnummer 020-2444688 op het display werd weergegeven. Een medewerker zei een aantal woorden die de toezichthoudend ambtenaar niet kon verstaan. De toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: *“Eh, pardon, ik heb het niet goed gehoord. Kunt u dat even herhalen?”* De medewerker zei: *“U spreekt met [vertrouwelijk] van de klantenservice.”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Ah, hallo, u spreekt met...”* De medewerker zei: *“U heeft zojuist met mijn collega gesproken.”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Ja, klopt.”* De medewerker zei: *“Ik heb gezocht en ik ga u doorverbinden met de eerste persoon doorverbinden en dit is gesprek is gratis, alstublieft.”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Ok.”* Daarna volgde een bandje met muziektonen en daarna een bandje met

de tekst: *“To continue in English, please press 2. Voor Nederlands, druk op 1. To continue in English, please press 2.”* De toezichthoudend ambtenaar heeft de toets ‘1’ gedrukt. Vervolgens hoorde de toezichthoudend ambtenaar een bandje met de tekst: *“Bedankt dat u contact heeft opgenomen met Dyson. Druk op 1 voor technische ondersteuning voor uw machine. Druk op 2 voor advies over verkoop of aankoop. Druk op 3 voor productregistratie, vragen over uw bestelling of iets anders.”* De toezichthoudend ambtenaar heeft de toets ‘1’ gedrukt. Vervolgens hoorde de toezichthoudend ambtenaar een bandje met de tekst: *“Dit gesprek kan worden opgenomen voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden. Om u goed en snel van dienst te zijn, vragen we u de machine en het serienummer bij de hand te houden. Het serienummer is te vinden onder op de machine of achter de stofbak. We gebruiken uw gegevens enkel voor het bieden van service en het verbeteren van onze producten en klantervaringen. Ons privacybeleid kunt u vinden op onze website. Wij verbinden u nu door met één van onze medewerkers.”* Er volgde een kiestoon, daarna was het stil aan de lijn. Na een kleine minuut stilte zei de toezichthoudend ambtenaar: *“Hallo, hallo..”*. Het bleef stil aan de lijn. De toezichthoudend ambtenaar heeft de verbinding verbroken.

Op 31 januari 2023 heeft een toezichthoudend ambtenaar naar het informatienummer 0906-0400002 gebeld.¹⁹ De toezichthoudend ambtenaar hoorde de melding: *“Dit informatienummer kost vijftig eurocent per minuut plus uw gebruikelijke belkosten”*. Hierop volgde een korte piep en een bandje met de tekst: *“Welkom bij de klantenservice. U kunt ons ook bereiken via de website, onder klantenservices.email. Dit informatienummer kost vijftig cent per minuut plus uw gebruikelijke belkosten. U wordt nu doorgeschakeld naar één van onze medewerkers. Het tarief van vijftig cent plus de gebruikelijke belkosten lopen door, zowel tijdens het gesprek als tijdens het in- of extern doorverbinden. Wij verbinden je nu door met één van onze medewerkers.* Er volgde een korte piep. Daarna kwam een bandje met de tekst: *“We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektönen.

Vervolgens kreeg de toezichthoudend ambtenaar na ongeveer 40 seconden een medewerker aan de lijn met de volgende tekst: *“Goedemorgen, met de klantenservice.”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: *“Goedemorgen met [vertrouwelijk], spreek ik met de klantenservice van Bol.com? Ik heb een klacht over product dat ik heb besteld.”* De medewerker zei: *“Oké mevrouw. Heeft u een bestelnummer?”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Ja, 1370”*. De medewerker zei: *“1270?”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Nee, 1370 en dan 273965.”* De medewerker zei: *“Wat is uw adres?”*. De toezichthoudend ambtenaar zei: *“[vertrouwelijk]”*. De medewerker zei: *“Wat is uw straatnaam?”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“[vertrouwelijk]”*. De medewerker zei: *“Nummer?”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“[vertrouwelijk]”*. De medewerker zei: *“Mag ik uw e-mailadres?”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Ja, dat is [vertrouwelijk]”*. De medewerker zei: *“Ja”*. De toezichthoudend ambtenaar zei: *“[vertrouwelijk]”*. De medewerker zei: *“En het telefoonnummer?”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“[vertrouwelijk]”*. De medewerker zei: *“Ik ga nu even overleggen en ik ben zo bij u terug. Een moment alstublieft.”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Oké.”* De toezichthoudend ambtenaar hoorde vervolgens een bandje met muziektönen. Daarna hoorde De toezichthoudend ambtenaar een bandje met de tekst: *“De wachttijd is ongeveer 1 minuut”*, gevolgd door muziektönen.

Vervolgens hoorde de toezichthoudend ambtenaar een bandje met de tekst: *“Op dit moment zijn wij een en ander aan het controleren en komen zo bij u terug. De wachttijd tot onze medewerker bij u*

¹⁹ ACM/INT/463403.

terugkomt is maximaal twee minuten. Nog een ogenblik geduld alstublieft”, gevolgd door muziektonen. Daarna een bandje met: “Een ogenblik geduld nog alstublieft. Ik kom zo bij u terug”, gevolgd door muziektonen. Vervolgens: “Eén moment geduld nog alstublieft. Een collega van mij neemt het gesprek over. Dat is een tweedelijns specialist. Zij staat je zo te woord om je probleem op te lossen.” Daarna hoorde de toezichthoudend ambtenaar een kiestoon, gevolgd door muziektonen.

De toezichthoudend ambtenaar kreeg een (andere) medewerker aan de lijn met de volgende tekst: “Klantenservice, goedemorgen.” De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: “Hoi, goedemorgen. Ik heb net gegevens doorgegeven aan uw collega. Moet ik nu nog meer gegevens geven?” De medewerker zei: “Nee, dat hoeft niet mevrouw. U kunt ophangen en u wordt binnen 10 minuten teruggebeld.” De toezichthoudend ambtenaar zei: “Oh oké, door jullie?” De medewerker zei: “Ja.” De toezichthoudend ambtenaar zei: “Oké, prima.” De medewerker zei: “Fijne dag.” De toezichthoudend ambtenaar zei: “Dag.” Vervolgens heeft de toezichthoudend ambtenaar de verbinding verbroken. Dit gesprek duurde 9 minuten en 58 seconden.

Kort daarna is de toezichthoudend ambtenaar op zijn mobiele telefoon met nummer **[vertrouwelijk]** gebeld waarbij het telefoonnummer 020-2444688 op het display werd weergegeven. De toezichthoudend ambtenaar nam op met: “Hallo, met **[vertrouwelijk]**.” De medewerker zei: “Goedendag, met de klantenservice Bol.com. U heeft een collega gesproken, klopt dat?” De toezichthoudend ambtenaar zei: “Ja.” De medewerker zei: “Ik heb het een en ander opgezocht en ik ga u doorverbinden met de [onverstaanbaar woord]. En dit gesprek is geheel gratis.” De toezichthoudend ambtenaar zei: “Oké, dank u wel.” De medewerker zei: “Momentje.” Vervolgens hoorde de toezichthoudend ambtenaar muziektonen. Na 1 minuut stopten de muziektonen en hoorde de toezichthoudend ambtenaar: “Hallo?” Vervolgens zei de toezichthoudend ambtenaar: “Hallo?” De lijn werd direct verbroken.

Controles 0906-0400005

32. Op 13 januari 2023 heeft een toezichthoudend ambtenaar naar het informatienummer 0906-0400005 gebeld.²⁰ De toezichthoudend ambtenaar hoorde de melding: “Dit informatienummer kost tachtig eurocent per minuut plus uw gebruikelijke belkosten”. Hierop volgde eenmalig een kiestoon. Daarop volgde een bandje met de tekst: “Welkom, wij verbinden je nu door met een van onze medewerkers”. Hierop volgde een kiestoon en enkele seconden een stilte. Hierop volgde een bandje met een stem: “Welkom bij de klantenservice van F-touch. Wij verzorgen de klantenservice voor diverse websites en merken. U wordt zo doorgeschakeld naar een van onze medewerkers. De kosten van dit gesprek zijn tachtig cent per minuut. Een van onze medewerkers zal u zo te woord staan. U wordt niet extern doorgeschakeld, we helpen u direct”. Een andere bandje vervolgde: “Er zijn nog twee wachtenden voor u”. Deze tekst werd telkens herhaald met wachtmuziek tussendoor. Dit onderdeel duurde ongeveer een minuut lang waarna de melding volgde: “Er is nog een wachtende voor u”. Ook dit onderdeel werd meerdere keren herhaald. Daarna volgde de melding: “Wij staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u”. Daarna volgde een stem: “Goedemorgen u spreekt met **[vertrouwelijk]**, waarmee kan ik je helpen?” De toezichthoudend ambtenaar zei: “Met wie spreek ik? Sorry, ik ben op zoek naar de OV chipkaart.” De dame zei: “Wij zijn de F-touch bedrijf, u spreekt met **[vertrouwelijk]**”. De toezichthoudend ambtenaar zei: “O, ik ken u niet. Ik dacht dat ik de OV

²⁰ ACM/INT/463283.

chiplijn belde. De dame zei: "Nee, helaas". Daarop vroeg de toezichthoudend ambtenaar: "Wat doet u dan?" De dame zei: "We werken voor de F-Touch bedrijf".

Omdat het voor de toezichthoudend ambtenaar niet duidelijk werd wat het bedrijf doet heeft hij hierna het gesprek beëindigd door te bedanken en gedag te zeggen. Vervolgens heeft hij het gesprek verbroken. Het gesprek heeft in ongeveer vijf minuten geduurd.

Op 19 januari 2023 heeft een toezichthoudend ambtenaar naar het informatienummer 0906-0400005 gebeld.²¹ De toezichthoudend ambtenaar hoorde de melding: *"Dit informatienummer kost tachtig eurocent per minuut plus uw gebruikelijke belkosten"*. Hierop volgde eenmaal een kiestoon. Daarop volgde een bandje met de tekst: *"Welkom, wij verbinden je nu door met een van onze medewerkers"*. Dan volgde een kiestoon en enkele seconden een stilte. Hierop volgde een bandje met een stem: *"Welkom bij de klantenservice van F-Touch. Wij verzorgen de klantenservice voor diverse websites en merken. U wordt zo doorgeschakeld met een van onze medewerkers. De kosten van dit gesprek zijn tachtig cent per minuut. Een van onze medewerkers zal u zo te woord staan. U wordt niet extern doorgeschakeld, we helpen u direct"*. Een andere bandje vervolgde: *"Er zijn nog zes wachtenden voor u"*. De wachtenden werden teruggeteld en de tekst werd telkens herhaald met wachtmuziek tussendoor. Dit onderdeel duurde ongeveer tien minuten lang waarna de melding volgde: *"Er is nog een wachtende voor u"*. Ook dit onderdeel werd meerdere keren herhaald. Daarna volgde de melding: *"Wij staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd"*. Ook dit onderdeel werd meerdere malen herhaald. Daarna volgde een stem: *"Goedemiddag met de klantenservice"*. De toezichthoudend ambtenaar zei: *"Hallo, mag ik VodafoneZiggo van u?"* De dame zei: *"Daar spreekt u mee, waarmee kan ik u helpen?"*. De toezichthoudend ambtenaar zei: *"O, ik wilde wat vragen over mijn bestelling"*. De dame zei: *"Ja, ik luister naar u. Wat is er met uw bestelling?"*. De toezichthoudend ambtenaar zei: *"Ik wil weten wanneer ik het krijg want ik heb nog geen mail gekregen, geen bevestiging"*. De dame zei: *"Oke, mevrouw wat is uw naam?"* De toezichthoudend ambtenaar zei: *"Mijn naam is [vertrouwelijk]"*. De dame zei: *"Wat is uw adres?"*. De toezichthoudend ambtenaar zei: *"Mijn adres is [vertrouwelijk], even nadenken...wilt u mijn postcode of adres?"*. De dame zei: *"Uw postcode en uw straatnaam"*. De toezichthoudend ambtenaar zei: *"Want gaat u mij doorverbinden ofzo. Ik begrijp het niet zo goed, wat u gaat doen?"*. De dame zei: *"Mevrouw ik heb uw gegevens nodig zodat u geholpen wordt"*. De toezichthoudend ambtenaar zei: *"Mevrouw ik wil iemand spreken van VodafoneZiggo. Ik wil niemand anders spreken. Gaat u mij doorverbinden? Wat gaat u doen?"* De dame zei: *"Mevrouw daar spreekt u mee. Ik heb uw volledige gegevens nodig zodat u verder geholpen wordt"*.

Omdat het voor de toezichthoudend ambtenaar niet duidelijk werd wat er gebeurde, met wie hij sprak en wat er met de gegevens gebeurde, heeft de toezichthoudend ambtenaar de verbinding verbroken. Tijdens het gesprek heeft de toezichthoudend ambtenaar geen typgeluiden gehoord op de achtergrond. Het gesprek heeft 16 minuten geduurd.

Op 23 januari 2023 heeft een toezichthoudend ambtenaar naar het informatienummer 0906-0400005 gebeld.²² De toezichthoudend ambtenaar hoorde de melding: *"Dit informatienummer kost tachtig eurocent per minuut plus uw gebruikelijke belkosten"*. Hierop volgde eenmaal een kiestoon. Daarop volgde een bandje met de tekst: *"Welkom, wij verbinden je nu door met een van onze medewerkers"*.

²¹ ACM/INT/463284.

²² ACM/INT/463286.

Dan volgde een kiestoon en enkele seconden een stilte. Hierop volgde een bandje met een stem: *“Welkom bij de klantenservice van F-Touch. Wij verzorgen de klantenservice voor diverse websites en merken. U wordt zo doorgeschakeld met een van onze medewerkers. De kosten van dit gesprek zijn tachtig cent per minuut. Een van onze medewerkers zal u zo te woord staan. U wordt niet extern doorgeschakeld, we helpen u direct”*. Een andere bandje vervolgde: *“Er zijn nog zes wachtenden voor u”*. De wachtenden werden teruggeteld en de tekst werd telkens herhaald met wachtmuziek tussendoor. Dit onderdeel duurde ongeveer vijf minuten lang waarna de melding volgde: *“Er is nog een wachtende voor u”*. Ook dit onderdeel werd meerdere keren herhaald. Daarna volgde de melding: *“Wij staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd”*. Ook dit onderdeel werd meerdere malen herhaald. Daarna volgde een damesstem: *“Goedemorgen met de klantenservice”*. De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Hallo, met [vertrouwelijk], kunt u mij doorverbinden met Vodafone?”*. De dame zei: *“Daar spreekt u mee mevrouw?”*. De toezichthoudend ambtenaar zei: *“O, ik heb een iPhone 14 plus besteld op de website, maar ik krijg steeds geen bevestiging”*. De dame zei: *“Oké, mevrouw wat is uw naam?”*. De toezichthoudend ambtenaar zei: *“[vertrouwelijk]”*. De dame zei: *“Wat is uw adres?”*. De toezichthoudend ambtenaar zei: *“[vertrouwelijk]”*. De dame zei: *“Wat is uw postcode”*. De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Even nadenken hoor, [vertrouwelijk]”*. De dame zei: *“Mag uw emailadres?”*. De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Mijn emailadres?”*. De dame zei: *“Ja”*. De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Heeft u niet voldoende gegevens zo dan?”*. De dame zei: *“Nee mevrouw ik heb uw complete gegevens nodig.”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Oh, dat ga ik even voor u spellen dan, [vertrouwelijk]”*. De dame zei: *“En uw telefoonnummer?”*. De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Dat ga ik er even bij pakken hoor. [vertrouwelijk]”*. De dame zei: *“Oké, mevrouw ik ga even overleggen en ik ben zo bij u terug”*.

Vervolgens zette ze de toezichthoudend ambtenaar in de wacht. Wachtmuziek was te horen. Na 2 minuten wachten volgde een bandje met de tekst: *“Op dit moment zijn we een en ander aan het controleren, en komen zo bij u terug. De wachttijd tot onze medewerker bij u terugkomt is maximaal twee minuten. Nog een ogenblik alstublieft”*. De wachtmuziek ging verder. Tussendoor volgde een bandje met de tekst: *“De wachttijd is ongeveer drie minuten. We komen zo bij u terug”*. Na minutenlange wachtmuziek volgde een bandje met de tekst: *“Een moment geduld alstublieft, een collega neemt het gesprek over. Dat is een tweedelijns specialist. Zij staat je zo te woord om je probleem op te lossen”*. Daarna volgde een kiestoon. En de melding: *“Er zijn nog twee wachtenden voor u”*. Tussendoor volgde wachtmuziek. Dit onderdeel bleef zich herhalen en de wachtenden werden afgeteld. De melding volgde: *“Wij staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u”*. Dit onderdeel werd meerdere keren herhaald.

Een dame zei vervolgens: *“Klantenservice, goedemiddag”*. De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Hallo, met [vertrouwelijk]”*. De dame zei: *“Mevrouw waarmee kan ik u helpen?”*. De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Oh, ik dacht dat uw collega de vraag zou doorzetten. Ze zou mij doorverbinden”*. De dame zei: *“Oké, wacht, ik check voor u”*. Na een minuut nam ze het gesprek terug en de dame zei: *“Hallo mevrouw?”*. De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Ja, hallo”*. De dame zei: *“Ik heb een en ander nagekeken maar ik kom er nu even niet uit. U wordt straks teruggebeld en dat is meestal binnen 10 minuten.”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Oh, oké, dan wacht ik het af”*. De dame zei: *“U kunt nu ophangen en u wordt binnen 10 minuten teruggebeld.”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Oké, dag”*. De dame zei: *“U wordt binnen 10 minuten teruggebeld, dag”*.

De toezichthoudend ambtenaar heeft de verbinding verbroken. Het gesprek heeft 28 minuten geduurd. De toezichthoudend ambtenaar is die dag niet teruggebeld.

Op 30 januari 2023 heeft een toezichthoudend ambtenaar naar het informatienummer 0906-0400005 gebeld.²³ De toezichthoudend ambtenaar hoorde de melding: *“Dit informatienummer kost tachtig eurocent per minuut plus uw gebruikelijke belkosten”*. Hierop volgde een korte piep en een bandje met de tekst: *“Welkom we verbinden je nu door met een van onze medewerkers.”*. Er volgde een korte piep. Daarna kwam een bandje met de tekst: *“Welkom bij de klantenservice van F-Touch. Wij verzorgen de klantenservice voor diverse websites en merken. U wordt zo doorgeschakeld met een van onze medewerkers. De kosten van dit gesprek zijn tachtig cent per minuut. Eén van onze medewerkers zal u zo te woord staan. U wordt niet extern doorgeschakeld. We helpen u direct.”* Het bandje werd vervolgd met de volgende tekst: *“Er zijn nog 6 wachtenden voor u”*. Hierop volgde muziektönen en daarna een bandje met achtereenvolgens de volgende teksten: *“Er zijn nog 6 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 6 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 5 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 4 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 4 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 4 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 4 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 4 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 4 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 4 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 3 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 2 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 2 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 2 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 2 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 2 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er zijn nog 2 wachtenden voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“Er is nog 1 wachtende voor u”*, gevolgd door muziektönen. *“We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektönen. *“We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektönen. *“We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektönen.

Vervolgens kreeg de toezichthoudend ambtenaar een medewerker aan de lijn met de volgende tekst: *“Goedendag, u spreekt met [vertrouwelijk] van de klantenservice, waar kan ik u mee helpen?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: *“Goedemiddag, u spreekt met eh [vertrouwelijk]. Eehm, ja ik heb een eh defect aan mijn Iphone 8. Hij wil niet meer goed opladen.”* De medewerker zei: *“Oh jee, daar gaan we eens even kijken. Eehm, wat is de postcode en huisnummer waar die op staat.”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“[vertrouwelijk]”*. De medewerker zei: *“Ja.”* De toezichthoudend ambtenaar vervolgde met: *“[vertrouwelijk]”* De medewerker zei: *“[vertrouwelijk] en het huisnummer?”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“[vertrouwelijk]”*. De medewerker zei: *“Ok, eens ff kijken. Welke maatschappij heeft u het abonnement lopen?”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Belsimpel”*. De medewerker zei: *“Ok....en welk e-mail adres gebruikt u?”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“[vertrouwelijk]”*. De medewerker zei: *“[vertrouwelijk]?”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Ja, [vertrouwelijk] en dan [vertrouwelijk]...”*. De medewerker zei: *“Ja.”* De toezichthoudend ambtenaar vervolgde met: *“[vertrouwelijk]”* De medewerker zei: *“[vertrouwelijk]”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“[vertrouwelijk]”*. De medewerker zei: *“[vertrouwelijk]. Helemaal goed, ga ik heel eventjes kijken want we gaan het even regelen dat u natuurlijk eh, ja, deze kant op komt. Momentje. Ga ik er even bij pakken.”*, gevolgd door een bandje met muziektönen. Daarna kwam

²³ ACM/INT/463456.

de medewerker weer aan de lijn die zei: “*Welk telefoonnummer mag ik noteren voor als we u moeten bereiken?*” De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: “*Ja, [vertrouwelijk]*” De medewerker zei: “*Ja.*” De toezichthoudend ambtenaar zei: “*[vertrouwelijk]*” De medewerker zei: “*Ja.*” De toezichthoudend ambtenaar zei: “*[vertrouwelijk]*” De medewerker zei: “*Ja.*” De toezichthoudend ambtenaar zei: “*[vertrouwelijk]*” De medewerker zei: “*Ja.*” De toezichthoudend ambtenaar zei: “*[vertrouwelijk]*”. De medewerker zei: “*Bijna klaar hoor, ik heb net een bon helemaal klaar, moment.*” Daarna volgde een bandje met muziektönen. Vervolgens een bandje met achtereenvolgens de volgende tekst: “*Een ogenblik geduld nog alstublieft. Ik kom zo bij u terug*”, gevolgd door muziektönen. “*Op dit moment zijn we een en ander aan het controleren en komen zo bij u terug. De wachttijd tot onze medewerker bij u terugkomt is maximaal twee minuten. Nog een ogenblik geduld alstublieft*”, gevolgd door muziektönen. “*Een ogenblik geduld nog alstublieft. Ik kom zo bij u terug*”, gevolgd door muziektönen. “*De wachttijd is ongeveer 4 minuten*”, gevolgd door muziektönen. “*Eén moment geduld nog alstublieft. Een collega van mij neemt het gesprek over. Dat is een tweedelijns specialist. Zij staat je zo te woord om je probleem op te lossen.*” Daarna hoorde de toezichthoudend ambtenaar een kiestoon, gevolgd door muziektönen. De toezichthoudend ambtenaar hoorde een bandje met de volgende tekst: “*Er is nog 1 wachtende voor u*”, gevolgd door muziektönen. “*Er is nog 1 wachtende voor u*”, gevolgd door muziektönen.

Daarna volgde geruis en werd de verbinding verbroken. Het gesprek heeft ongeveer 20 minuten geduurd.