



Besluit

Besluit tot intrekking van de toekenning van 0906-0400020

Ons kenmerk : ACM/UIT/595580
Zaaknummer : ACM/23/181691
Datum : 21 februari 2023

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot intrekking van de toekenning van het informatienummer 0906-0400020 aan Wereld van Informatie op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a en c, van de Telecommunicatiewet jo. artikel 1b, tweede en derde lid, van het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten.

1. Samenvatting

1. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) heeft het informatienummer 0906-0400020 toegekend aan Wereld van Informatie. Wereld van Informatie is nummerhouder en nummergebruiker van dit informatienummer. De ACM is naar aanleiding van een wijziging van het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten (nummerplan) een handhavingsactie gestart. De ACM heeft vastgesteld dat Wereld van Informatie het informatienummer niet conform de bestemming zoals bepaald in het nummerplan, heeft gebruikt. Daarnaast voldoet Wereld van Informatie niet meer aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor toekenning van het informatienummer. De ACM trekt daarom de toekenning van het informatienummer 0906-0400020 aan Wereld van Informatie in.

2. Inleiding

2. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) houdt toezicht op de uitgifte en het gebruik van informatienummers. Nummerhouders 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. De ACM heeft de afgelopen jaren via ACM ConsuWijzer klachten ontvangen van consumenten over 0906-nummers waarmee doorschakeldiensten werden aangeboden. Consumenten klagen er bijvoorbeeld over dat zij voor het bellen naar een instantie als de Belastingdienst of een telecom- of energiebedrijf 90 cent per minuut (of meer) hebben moeten betalen. In werkelijkheid zijn veel instanties zoals de Belastingdienst, gratis bereikbaar en mogen bedrijven voor het bellen naar hun klantenservice in het kader van gesloten overeenkomsten maximaal het verkeerstarief rekenen.¹ Consumenten zagen zich geconfronteerd met hoge rekeningen, zeker als zij bijvoorbeeld na het doorschakelen lang in de wacht hadden gestaan bij de instantie die zij wilden spreken.
4. In reactie op de klachten heeft de ACM in voorgaande jaren verschillende malen handhavend opgetreden tegen malafide aanbieders van doorschakeldiensten.² Ondanks deze handhavingsacties bleef de ACM klachten ontvangen over malafide doorschakeldiensten.
5. Op 16 december 2022 is het nummerplan met betrekking tot de 090x-nummerreeks gewijzigd. Deze wijziging betreft een verbod op het aanbieden van betaalde diensten met een doorschakelfunctionaliteit. Dit verbod geldt niet in het geval dat:
 - de nummergebruiker doorschakelt naar een ander 090x-nummer dat aan hem is toegekend,
 - de nummergebruiker van het nummer waarnaar wordt doorgeschakeld, toestemming heeft gegeven voor de doorschakeling, of
 - er wordt doorgeschakeld naar een door de beller opgegeven buitenlands of supranationaal nummer zonder dat dit nummer door de informatiedienst vooraf wordt vermeld.

¹ Artikel 3.2g van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen; het verkeerstarief bedraagt de gebruikelijke belkosten.

² ACM/19/035738, ACM/19/035740, ACM/UIT/547294, ACM/UIT/558115, ACM/UIT/558044, ACM/22/177164, ACM/22/177165 en ACM/22/177856.

6. Volgens de toelichting bij deze nummerplanwijziging is de doelstelling hiervan drievoudig: (1) voorkomen dat doorschakelen afbreuk doet aan de bestemming van nummers, zoals gratis 0800-nummers, (2) beter beschermen van consumenten en bedrijven tegen onverwacht hoge kosten als gevolg van het doorschakelen bij abonnee-informatiediensten en koude doorschakeldiensten, en (3) beperken van negatieve gevolgen voor bedrijven waarnaar wordt doorgeschakeld.

3. Feiten en omstandigheden

7. Op 17 december 2020 is het informatienummer 0906-0400020 door de ACM toegekend aan Wereld van Informatie. Wereld van Informatie is tevens nummergebruiker van het nummer.
8. Op 18 november 2022 is het gewijzigde nummerplan³ gepubliceerd in de Staatscourant.
9. Op dezelfde dag heeft de ACM alle nummerhouders van 0906-nummers per e-mail⁴ geïnformeerd over de wijziging in de regelgeving met betrekking tot het gebruik van 0906-nummers en de wijziging als bijlage meegestuurd. Daarbij heeft de ACM benadrukt dat de nummerhouders ervoor verantwoordelijk zijn dat de nummers die aan hen toegekend zijn, conform de hiervoor geldende regelgeving worden gebruikt.⁵ Ten slotte heeft de ACM aangegeven de gewijzigde regelgeving vanaf de inwerkingtreding hiervan op 16 december 2022 strikt te zullen handhaven.
10. Op 23 november 2022 heeft de ACM een nieuwsbericht op haar website gepubliceerd.⁶ Ook hierin wordt door de ACM gewezen op de wijzigingen in de regelgeving met betrekking tot het gebruik van 0906-nummers. Daarbij heeft de ACM aangegeven vanaf 16 december 2022 te zullen controleren of 0906-nummers aan de gewijzigde regels voldoen.
11. Een toezichthoudend ambtenaar van de ACM heeft het nummer 0906-0400020 op 19, 23 en 26 januari 2023 gebeld. Hierbij is tijdens deze drie controles vastgesteld dat Wereld van Informatie een koude doorschakeldienst⁷ levert via het nummer 0906-0400020, aangezien hij direct na de tariefmelding verbonden was met de Belastingtelefoon.⁸ Het tarief voor oproepen naar het nummer bedraagt 90 cent per minuut. De desbetreffende toezichthoudend ambtenaar heeft van deze controles een verslag van ambtshandeling opgemaakt.⁹
12. Op 23 januari 2023 heeft de ACM Wereld van Informatie via e-mail verzocht om de gegevens van de nummergebruiker van het informatienummer 0906-0400020. De ACM heeft geen reactie ontvangen.
13. Bij besluit van 1 februari 2023 heeft de ACM de toekenning van het informatienummer 0906-0400020 aan Wereld van Informatie voor vier weken opgeschort.¹⁰

³ *Stort.* 2022, 31 214.

⁴ ACM/UITNZP/001601.

⁵ Artikel 4.9, tweede lid, van de Tw.

⁶ www.acm.nl: 'ACM gaat met aangescherpte regels strenger optreden tegen doorschakeldiensten'.

⁷ Dit houdt in dat bellers zonder tussenkomst van een medewerker worden doorgeschakeld naar de gezochte instantie.

⁸ ACM/INT463017.

⁹ ACM/INT/462598, ACM/INT/462786 en ACM/INT/463022.

¹⁰ ACM/UIT/590724.

14. De ACM heeft de belgegevens van het informatienummer 0906-0400020 bij BT Nederland N.V. opgevraagd. Uit deze gegevens blijkt dat in de periode 16 december 2022 tot en met 17 januari 2023 naar het informatienummer 0906-0400020 gebeld kon worden.

4. Juridisch kader

15. Dit hoofdstuk geeft het juridisch kader weer op basis waarvan dit besluit genomen is. Het betreft de relevante bepaling ten aanzien van de bevoegdheid van de ACM, de bestemming van de 0906-reeks, het verbod op het doorschakelen naar gratis 0800-nummers, het verbod op het aanbieden van doorschakeldiensten met 0906-nummers, en de zorgplicht van de nummerhouder.

4.1 Bevoegdheid ACM

16. Op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a en c, van de Tw kan de ACM de toekenning van een nummer voor een door haar te bepalen termijn opschorten indien de nummerhouder of de nummergebruiker de bij of krachtens Telecommunicatiewet met betrekking tot nummers gestelde regels of de aan het toekenningsbesluit verbonden voorschriften niet nakomt en/of de nummerhouder niet meer voldoet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor toekenning van dat nummer.

4.2 Verbod op doorschakelen naar 0800-nummers en via 0906-nummers

17. Ingevolge artikel 1b, tweede lid, van het nummerplan wordt een nummer anders dan een nummer uit de reeks 0800 niet gebruikt om door te schakelen naar een nummer in de reeks 0800, tenzij wordt doorgeschakeld door een ander nummer van de nummergebruiker van het nummer uit de reeks 0800.
18. Ingevolge artikel 1b, derde lid, van het nummerplan wordt, onverminderd het vierde lid, een nummer uit de reeksen 0900, 0906 of 0909 niet gebruikt voor een betaalde informatiedienst waarbij wordt doorgeschakeld naar een ander nummer, tenzij, onverminderd dit verbod na een doorschakeling: a. wordt doorgeschakeld naar een ander nummer van de nummergebruiker van het nummer uit de reeks 0900, 0906 of 0909; b. de doorschakeling noodzakelijk is in het kader van een directe overeenkomst tussen de nummergebruiker van het nummer uit de reeks 0900, 0906 of 0909 en de nummergebruiker van dat andere nummer; c. er wordt doorgeschakeld naar een door de beller opgegeven buitenlands of door de ITU toegekend nummer zonder dat dit nummer door de informatiedienst vooraf wordt vermeld.

5. Beoordeling ACM

19. In deze paragraaf concludeert de ACM tot de intrekking van de toekenning van het informatienummer 0906-0400020.
20. De ACM oordeelt hiertoe dat het gebruik van het informatienummer 0906-0400020 in strijd is met het nummerplan. In dit kader beoordeelt de ACM de met 0906-0400020 geboden dienstverlening (paragraaf 5.1). Vervolgens besluit de ACM tot intrekking van de toekenning van het informatienummer 0906-0400020 (paragraaf 5.2)

5.1 Beoordeling dienstverlening via informatienummer 0906-0400020

21. Zoals beschreven in de verslagen van ambtshandelingen van 19, 23 en 26 januari 2023 heeft een toezichthoudend ambtenaar naar het informatienummer 0906-0400020 gebeld.
22. Bij elk van de controles is het volgende vastgesteld:

De toezichthoudend ambtenaar hoorde de volgende melding: *“Dit informatienummer kost negentig cent er minuut plus uw gebruikelijke belkosten”*. Hierop volgde enkele seconden een stilte en daarna de melding: *“Goedendag, welkom bij de Belastingtelefoon. Dit gesprek kan worden opgenomen voor kwaliteitsdoeleinden. Zie voor meer informatie de privacyverklaring op de website van de Belastingdienst. Als u uw Burgerservicenummer bij de hand heeft kunnen wij u sneller helpen”*. Hierna volgt enkele seconden een stilte. Daarna gaat de melding verder: *“U hoort een keuzemenu met vier mogelijkheden. Kies 1 als u een vraag over toeslagen heeft, kies 2 als u een ondernemersvraag heeft of geregistreerd bent als ondernemer, kies 3 als u uitstel wilt voor het indienen van uw aangifte van uw inkomstenbelasting over 2022 of als u een afspraak wilt maken voor hulp bij het invullen van uw aangifte inkomstenbelasting over 2022, kies 4 als u een andere vraag heeft”*. Ik heb toen gekozen voor 1 door op de 1 toets te klikken. Hierop volgde een bandje met de tekst: *“Door drukte is de Belastingtelefoon momenteel minder goed bereikbaar. Antwoorden op de meest gestelde vragen kunt u ook vinden via de website van de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl. Voor persoonlijke vragen hebben wij uw gegevens en uw BSN nodig. Kies 1 als u uw BSN wilt intoetsen zodat wij uw gegevens bij de hand hebben. Kies 2 als u een algemene vraag heeft waarbij wij uw BSN niet nodig hebben.”*

Vervolgens heeft de toezichthoudend ambtenaar de verbinding verbroken.

23. Tijdens deze gesprekken heeft de toezichthoudend ambtenaar vastgesteld, dat via het informatienummer 0906-0400020 een koude doorschakeldienst naar de Belastingtelefoon wordt aangeboden waarvoor een tarief van 90 cent per minuut in rekening wordt gebracht.¹¹
24. De ACM overweegt dat het verboden is om via een 0906-nummer een doorschakeldienst aan te bieden. Van de uitzonderingen op het verbod om met 0906-nummers door te schakelen is volgens de ACM in dit geval niet gebleken. Daarnaast is het verboden om door te schakelen naar een 0800-nummer. Deze omstandigheden vormen los van elkaar reeds voldoende aanleiding om de toekenning van het informatienummer 0906-0400020 in te trekken.

5.2 Intrekking van de toekenning van het informatienummer 0906-0400020

25. De nummerhouder, Wereld van Informatie, wordt geacht op de hoogte te zijn van de wet- en regelgeving op het gebied van nummers.
26. Het vorenstaande geldt temeer nu de ACM voorafgaand aan de inwerkingtreding hiervan, uitgebreid aandacht heeft besteed aan het informeren van nummerhouders en -gebruikers. In dit verband wijst de ACM erop dat zij Wereld van Informatie reeds op 18 november 2022 per e-mail heeft geïnformeerd over de wijzigingen in de regelgeving met betrekking tot het aanbieden van doorschakeldiensten met 0906-nummers. Ten slotte heeft de ACM op 23 november 2022 een nieuwsbericht over de gewijzigde

¹¹ ACM/INT/463017.

regelgeving met betrekking tot het aanbieden van doorschakeldiensten met 0906-nummers op haar website gepubliceerd.

27. Zoals beschreven in paragraaf 5.1 is het gebruik van het informatienummer 0906-0400020 in strijd met de hiervoor geldende regelgeving. Gegeven de beschreven overtreding en om te voorkomen dat Wereld van Informatie de mogelijkheid heeft het gebruik van het informatienummer 0906-0400020 in strijd met de regelgeving voort te zetten en op die manier potentiële consumentenschade te veroorzaken, ziet de ACM aanleiding om de toekenning van het nummer op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a en c, van de Tw jo. artikel 1b, tweede en derde lid, van het nummerplan in te trekken.

6. Dictum

28. De Autoriteit Consument en Markt trekt de toekenning van het informatienummer 0906-0400020 aan Wereld van Informatie in. Deze intrekking vindt plaats op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a en c, van de Telecommunicatiewet jo. artikel 1b, tweede en derde lid, van het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten.

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.