



Besluit

Besluit tot intrekking van de toekenning van 0906-4045404

Ons kenmerk : ACM/UIT/595600
Zaaknummer : ACM/23/181950
Datum : 21 maart 2023

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot intrekking van de toekenning van het informatienummer 0906-4045404 aan Vliet 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 Vliet B.V. bellers bij oproepen naar het informatienummer 0906-4045404 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 ACM de toekenning in van het informatienummer aan Vliet 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 20 januari 2022 is het informatienummer 0906-4045404 door de ACM toegekend aan Vliet B.V. (Vliet).¹ Vliet is tevens nummergebruiker.
4. Toezichthoudend ambtenaren van de ACM hebben het informatienummer 0906-4045404 op 19, 24, 27, 31 januari en 2 februari 2023 gebeld. Hierbij is vastgesteld dat Vliet via het informatienummer 0906-4045404 bellers lang aan de lijn houdt zonder aan hen een dienst te verlenen. Het tarief voor oproepen naar het informatienummer bedraagt € 0,55 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 het informatienummer 0906-4045404 en de aan dit nummer gerelateerde betaling 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 Vliet met het gebruik van het informatienummer 0906-4045404 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).
6. 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

¹ ACM/UITNR/009038.

² ACM/INT/463368, ACM/INT/463369, ACM/INT/463370, ACM/INT/463371 en ACM/INT/463615.

³ ACM/UIT/593131.

7. De ACM heeft de belgegevens van het informatienummer 0906-4045404 bij VodafoneZiggo opgevraagd.⁴ In de periode van 16 december 2022 t/m 25 januari 2023 werd er [10.000-15.000] keer naar het informatienummer 0906-4045404 gebeld. Deze gesprekken hebben in totaal [90.000-95.000] belminuten geduurd.
8. Vliet is per brief van de aanwijzingen op de hoogte gesteld.⁵ Hierbij heeft de ACM Vliet in de gelegenheid gesteld om een schriftelijke zienswijze in te dienen.
9. Vliet heeft geen zienswijze ingediend.

4. Juridisch kader

10. 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 en kennelijk misbruik van de tarifiering.

4.1. Bevoegdheid ACM

11. 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

12. 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.
13. 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.
14. 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:

⁴ ACM/IN/747959.

⁵ ACM/UIT/591646.

- 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.

15. In de toelichting⁶ 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»).”

5. Beoordeling ACM

16. In deze paragraaf concludeert de ACM tot de intrekking van de toekenning van het informatienummer 0906-4045404. 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).

5.1. Beoordeling gebruik van het informatienummer 0906-4045404

17. Zoals beschreven in de verslagen van ambtshandeling 19, 24, 27, 31 januari en 2 februari 2023 hebben toezichthoudend ambtenaren naar het informatienummer 0906-4045404 gebeld. Tijdens de controles hebben de toezichthoudend ambtenaren vastgesteld dat de praktijk van Vliet erop is gericht om de duur van oproepen naar het informatienummer 0906-4045404 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

18. 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.

19. Gegeven de controles van de ACM, concludeert de ACM dat de handelwijze van Vliet met betrekking tot het informatienummer 0906-4045404, 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 Vliet met het informatienummer 0906-4045404 op 19, 24, 27, 31 januari en 2 februari 2023 kennelijk misbruik heeft gemaakt van de tarifiering van het nummer. Vliet heeft het informatienummer 0906-4045404 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.

⁶ Stb. 2008, 119, p. 8.

5.3. Intrekking van de toekenning van het informatienummer 0906-4045404

20. De ACM overweegt dat reeds op grond van de constatering dat Vliet misbruik heeft gemaakt van de tarifiering van het informatienummer 0906-4045404, intrekking van de toekenning van het nummer gerechtvaardigd is. Uit de toelichting⁷ 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.⁸ 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 Vliet de mogelijkheid heeft de tarifiering van het informatienummer 0906-4045404 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 Vliet om het nummer te blijven gebruiken. De ACM ziet in dit geval geen bijzondere omstandigheden die rechtvaardigen om van handhaving af te zien.
21. Gelet op voornoemde omstandigheden is de intrekking van de toekenning van het informatienummer 0906-4045404 naar het oordeel van de ACM gerechtvaardigd en proportioneel. Het belang om consumenten te beschermen, weegt zwaarder dan zowel het belang van Vliet om het nummer te blijven gebruiken, als het belang van Vliet om het nummer te behouden.

⁷ Kamerstukken II 2005/06, 30 537, nr. 3, p. 11.

⁸ Kamerstukken II 2005/06, 30 537, nr. 3, p. 25.

6. Dictum

De Autoriteit Consument en Markt stelt vast dat Vliet B.V. in elk geval in de periode 19 januari t/m 2 februari 2023 kennelijk misbruik heeft gemaakt van de tarifiering van het informatienummer 0906-4045404 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 het informatienummer 0906-4045404 aan Vliet 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.

Daarna hoorde de toezichhoudend ambtenaar een bandje met andere muziektönen, gevolgd 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 geduld alstublieft”*, gevolgd door muziektönen. Daarna een bandje met: *“Een ogenblik geduld nog alstublieft. Ik kom zo bij u terug”*, gevolgd door muziektönen. 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 toezichhoudend ambtenaar een kiestoon, gevolgd door muziektönen. De toezichhoudend ambtenaar hoorde een bandje met de tekst: *“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. *“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. 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 muziektönen. *“We staan u zo spoedig mogelijk ter woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektönen. *“We staan u zo spoedig mogelijk ter woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektönen.

De toezichhoudend ambtenaar kreeg een medewerker aan de lijn met de volgende tekst: *“Klantenservice, goedendag, u bent [onverstaanbaar].”* De toezichhoudend ambtenaar antwoordde: *“Hallo?”* De medewerker zei: *“Klantenservice, goedendag, u bent doorverbonden.”* De toezichhoudend ambtenaar antwoordde: *“Oh, ja..eeh, spreek ik met de klantenservice van Hollandsnieuwe?”* De medewerker zei: *“Jaa.. U heeft mijn collega al verteld waarover het gaat?”* De toezichhoudend ambtenaar antwoordde: *“Ja, ik..”* De medewerker zei: *“Ok, we gaan het natrekken, we zijn ook al bezig er mee. En bellen u binnen tien minuten terug.”* De toezichhoudend ambtenaar antwoordde: *“Oh, eehm..”* De medewerker zei: *“Jaaa? De toezichhoudend ambtenaar antwoordde: “Is goed.” De medewerker zei: “Ok, tot zo, dag mevrouw. “ De toezichhoudend ambtenaar antwoordde: “Dag.”*

De toezichhoudend ambtenaar heeft vervolgens de verbinding verbroken. Het gesprek duurde ongeveer 28 minuten. De toezichhoudend ambtenaar is die dag niet teruggebeld.

Op 24 januari 2023¹⁰ heeft een toezichhoudend ambtenaar naar het informatienummer 0906-4045404 gebeld. De toezichhoudend ambtenaar hoorde de volgende melding: *“Dit informatienummer kost 55 eurocent per minuut plus uw gebruikelijke belkosten”*. Hierop volgde een korte piep en een bandje met de tekst: *“Welkom we verbinden u nu door met 1 van onze medewerkers.”* Er volgde een korte piep. Daarna kwam een bandje met de tekst: *“Er zijn nog 4 wachtenden voor u”*. Hierop volgde muziektönen en daarna een bandje met achtereenvolgens de volgende teksten: *“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 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.”*,

¹⁰ ACM/INT/463369.

gevolgd door muziektonen. “We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”, gevolgd door muziektonen.

Vervolgens kreeg de toezichthoudend ambtenaar een medewerker aan de lijn met de volgende tekst: “Goedendag, u spreekt met **[vertrouwelijk]**, waar kan ik u mee helpen?” De toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: “Ja, goedendag, u spreekt met **[vertrouwelijk]**. Eehm, ik heb een eh zo’n wandposter gekocht via de website van bol.com. En eeh..” De medewerker zei: “Ja.” De toezichthoudend ambtenaar vervolgde met: “Dat ding is beschadigd aangekomen ik wil hem eigenlijk retourneren. Maar daar staat nergens bij hoe ik hem terug kan sturen en wat het ret... ja, er is ook geen retourformulier.” De medewerker zei: “Ok, ik zal ff eerst meekijken. Wat is de naam van u?” De toezichthoudend ambtenaar zei: “Mijn naam?” De medewerker zei: “Ja.” De toezichthoudend ambtenaar vervolgde met: “Ja, **[vertrouwelijk]**”. De medewerker zei: “**[vertrouwelijk]**, één moment.” Er volgde een paar tellen stilte. Daarna zei medewerker zei: “Heeft u een klantnummer of bestelnummer?” De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: “Ik heb een bestelnummer hier”. De medewerker zei: “Ja.” De toezichthoudend ambtenaar vervolgde met: “63 755 019”. De medewerker zei: “Ok, postcode is?” De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: “**[vertrouwelijk]**”. De medewerker zei: “Huisnummer?” De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: “**[vertrouwelijk]**”. De medewerker zei: “De woonplaats is?” De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: “**[vertrouwelijk]**”. De medewerker zei: “Ok. Gebruikt u e-mailadres? Waar wij de retourolabel kunnen sturen?” Ik antwoordde: “Ja, is goed. **[vertrouwelijk]**, aan elkaar.” De medewerker zei: “Ja.” De toezichthoudend ambtenaar vervolgde met: “en dan **[vertrouwelijk]**.” De medewerker zei: “Eén moment.”, gevolgd door een bandje met muziektonen. Vervolgens een bandje met achtereenvolgens de volgende tekst: “Een ogenblik geduld nog alstublieft. Ik kom zo bij u terug”, gevolgd door muziektonen. “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 muziektonen. “De wachttijd is ongeveer 2 minuten”, gevolgd door muziektonen. “Een ogenblik geduld nog alstublieft. Ik kom zo bij u terug”, gevolgd door muziektonen. “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: “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 medewerker aan de lijn met de volgende tekst: “Klantenservice, goedemiddag”. Ik zei: “Ja, hallo, ik heb uw collega gesproken” De medewerker zei: “Goedendag.” De toezichthoudend ambtenaar zei: “Ik heb uw collega gesproken..” De medewerker zei: “Ja..” De toezichthoudend ambtenaar vervolgde met: “over een eeh retourformulier of een retourolabel, wat mij gemaïld zou worden. En ik moest even wachten.” De medewerker zei: “Mag ik even een en ander voor u uitzoeken?” De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: “Ja, is goed.” Er volgde een paar momenten stilte waarbij de lijn wel open bleef. De medewerker zei: “Eeh, mevrouw, ik heb het een en ander voor u nagekeken. Eh, ik kom er even niet uit. Eeh, mijn collega belt u zo terug. Het is meestal binnen 10 minuten.” De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: “Oh, maar daar zou toch alleen maar een retourolabel worden toe..” De toezichthoudend ambtenaar hoorde een bandje met muziektonen.

Daarna volgde een bandje met de tekst: “Welkom bij Ziggo. Ziggo probeert het u zo makkelijk mogelijk te maken. Spreek daarom na de toon duidelijk uw postcode in op de volgende manier, 12, 34, Anton, Bernard”. Er volgde een pieptoon. De toezichthoudend ambtenaar zei: “**[vertrouwelijk]**.” Ik hoorde een

bandje met de tekst: *“Wij hebben uw postcode niet herkend. Spreek uw postcode in op de volgende manier, 12, 34, Anton, Bernard.”*, gevolgd door een pieptoon. De toezichthoudend ambtenaar zei: **[vertrouwelijk]** De toezichthoudend ambtenaar hoorde een bandje met de tekst: *“Dank u wel, spreek uw huisnummer in, zonder eventuele toevoeging.”*, gevolgd door een pieptoon. De toezichthoudend ambtenaar zei: **[vertrouwelijk]**. De toezichthoudend ambtenaar hoorde vervolgens een bandje met de tekst: *“Dank u wel, belt u voor een technische vraag met betrekking tot storingen, instellingsproblemen of hulp bij installatie, toets 1. Belt u voor informatie over uw factuur of betalingen, toets 2. Belt u voor de aanschaf van één van onze producten, toets 3. Belt u voor het doorgeven van verhuizingen, wijzigingen of opzeggingen, toets 4. Wilt u het menu nogmaals beluisteren, toets een 8.”* De toezichthoudend ambtenaar heeft niets ingetoetst. De toezichthoudend ambtenaar hoorde een bandje met: *“Onjuiste keuze. Belt u voor een technische vraag met betrekking tot storingen, instellingsproblemen of hulp bij installatie, toets 1. Belt u”*

De toezichthoudend ambtenaar heeft vervolgens de verbinding verbroken. Dit gesprek duurde ongeveer 17 minuten.

Op 27 januari 2023¹¹ heeft een toezichthoudend ambtenaar naar het informatienummer 0906-4045404 gebeld. De toezichthoudend ambtenaar hoorde de volgende melding: *“Dit informatienummer kost 55 eurocent per minuut plus uw gebruikelijke belkosten”*. Hierop volgde eenmaalig een kiestoon. Daarop volgde een bandje met de tekst: *“Welkom, wij verbinden je nu door met een van onze medewerkers”*. Dan volgde kort een wachtmuziek en direct daarna een damesstem. De damesstem zei: *“Goedendag, u spreekt met [vertrouwelijk] waarmee kan ik je helpen?”*. De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Hallo, met [vertrouwelijk], spreekt u, goedemorgen. Ik wilde een melding maken bij u. U bent van Coolblue, klopt dat?”* De damesstem zei: *“Ja, wij zijn de F-touch bedrijf”*. De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Ja?”*. De damesstem zei: *“Wij werken ook met de Coolblue. Wat was uw vraag?”*. De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Oh ja, ja, goed zo. Ik heb een vraag. Ik bel sowieso voor iemand anders, voor mijn moeder. Zij heeft een gasfornuis gekocht bij Coolblue en daarvan doet een pit het niet. Ik wilde daar een melding van maken”*. De dame zei: *“Oke, heeft u een klantnummer?”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Een klantnummer? Van euhm, van Coolblue, zegt u?”* De damesstem zei: *“Ja”*. De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Even kijken, nee, die heb ik niet bij de hand. Ik heb wel haar adres. Wilt u dat hebben? Wat is handig?”* De damesstem zei: *“Een postcode”*. De toezichthoudend ambtenaar zei: **[vertrouwelijk]**. De damesstem zei: *“Huisnummer”*. De toezichthoudend ambtenaar zei: **[vertrouwelijk]**. De damesstem zei: *“Ok. En, het emailadres? Gebruikt ze dat?”*. De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Euh, nee, nee, die heeft ze niet”*. De damesstem zei: *“Ok, een moment”*. Enkele ogenblikken later hoorde de toezichthoudend ambtenaar wachtmuziek. Na ruim een minuut volgde een bandje met de tekst: *“Een ogenblik geduld alstublieft, ik kom zo bij u terug”*. Wachtmuziek ging verder. Na ruim een minuut volgde een bandje met de tekst: *“Op dit moment zijn we een en ander aan het controleren en komen zo bij terug. De wachttijd tot onze medewerker bij u komt is maximaal 2 minuten. Nog een ogenblik alstublieft”*. Wachtmuziek ging verder. Na ruim 2 minuten volgde een bandje met de tekst: *“Een ogenblik geduld alstublieft. Ik kom zo bij terug”*. Wachtmuziek ging verder.

Daarna volgde een bandje met de tekst: *“Een ogenblik geduld alstublieft, een collega van mij neemt het gesprek over. Dit is een tweedelijnspecialist. Zij staat je zo te woord om je probleem op te lossen”*. Hierna volgde een kiestoon en weer wachtmuziek. Daarna volgde een bandje met de tekst: *“Wij staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd”*. Wachtmuziek gaat verder. Daarna volgde een damesstem: *“Klantenservice, goedemorgen”*. De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Ja,*

¹¹ ACM/INT/463370.

goedemorgen, [vertrouwelijk] spreekt u". De damesstem zei: "U kunt ophangen mevrouw, u wordt binnen 10 minuten teruggebeld door mijn collega". Hierop heeft de toezichthoudend ambtenaar herhaald: "Word ik binnen 10 minuten teruggebeld?". De damesstem zei: "Jawel". Hierop heeft de toezichthoudend ambtenaar geantwoord: "Oke, dan wacht ik het even af. Dank u". De damesstem zei: "Graag gedaan".

De toezichthoudend ambtenaar heeft vervolgens de verbinding verbroken. Het gesprek heeft in totaal ongeveer 9 minuten geduurd.

Op 31 januari 2023¹² heeft een toezichthoudend ambtenaar naar het informatienummer 0906-4045404 gebeld. De toezichthoudend ambtenaar hoorde de volgende melding: "Dit informatienummer kost 55 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". Dan volgde kort een wachtmuziek en direct daarna een bandje met een damesstem. Het bandje zei: "Wij staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd". Daarna volgde wachtmuziek en de tekst werd telkens herhaald. De wachtmuziek en de tekst hield zo'n 10 minuten aan. Na 10 minuten zei een damesstem: "Goedemiddag, met de klantenservice". De toezichthoudend ambtenaar zei: "Hallo, met [vertrouwelijk], ik wil een melding doen. De tv van mijn vader is kapot". De damesstem zei: "Wat is kapot?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "De tv van mijn vader is kapot". De dame zei: "Oke, wat is de naam?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "[vertrouwelijk]". De dame zei: "[vertrouwelijk]?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "Ja". Er viel een lange stilte. De toezichthoudend ambtenaar zei: "Spreek ik met Coolblue?" De dame zei: "Ja, mevrouw". Ik zei: "Oh, oke". De dame zei: "Heeft u een klantnummer? De toezichthoudend ambtenaar zei: "Nee, die heb ik niet bij de hand". De dame zei: "Wat is het adres?". De toezichthoudend ambtenaar zei: "[vertrouwelijk]". De dame zei: "Wat is de postcode?". De toezichthoudend ambtenaar zei: "[vertrouwelijk]". De dame zei: "Wat is het huisnummer?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "[vertrouwelijk]". De dame zei: "Oke, heeft u emailadres?". De toezichthoudend ambtenaar zei: "Van hem? Nee, dat heeft hij niet". De dame zei: "en telefoonnummer?". De toezichthoudend ambtenaar zei: "[vertrouwelijk]". De dame zei: "Oke mevrouw, ik ga nu overleggen, ik ben zo bij u terug". De toezichthoudend ambtenaar zei: "Ja hoor. Dat is goed". Wachtmuziek werd afgespeeld. Een bandje volgde: "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 2 minuten. Nog een ogenblik geduld alstublieft." Wachtmuziek gaat verder. Het bandje speelt af: "Een ogenblik geduld alstublieft". Daarna volgt de melding: "Een ogenblik geduld nog alstublieft. Mijn collega neemt het gesprek over. Dat is een tweedelijns specialist. Zij staat je zo te woord om je probleem op te lossen". De wachtmuziek gaat verder. De tekst volgt: "De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd". Op een gegeven moment hoorde de toezichthoudend ambtenaar niets meer. De toezichthoudend ambtenaar zei: "Hallo, hallo?". Toen hoorde de toezichthoudend ambtenaar: "tuut tuut tuut".

De verbinding werd na ongeveer 18 minuten verbroken.

Op 2 februari 2023¹³ heeft een toezichthoudend ambtenaar naar het informatienummer 0906-4045404 gebeld. De toezichthoudend ambtenaar hoorde de volgende melding: "Dit informatienummer kost 55 Eurocent per minuut plus uw gebruikelijke belkosten". Hierop volgde een korte piep en een bandje met de tekst: "Welkom we verbinden u nu door met 1 van onze medewerkers.". Er volgde een korte piep. Daarna kwam een bandje met de tekst: "Er zijn nog 5 wachtenden voor u". Hierop volgde muziektonen en daarna

¹² ACM/INT/463371.

¹³ ACM/INT/463615.

toezichthoudend ambtenaar zei: "Naah 2,5 jaar toch zeker." De medewerker zei: "Bij wie heeft u hem gekocht?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "Bij Mediamarkt." De medewerker zei: "Mediamarkt, ok, gaan we heel even met u meekijken. Wat is de postcode en huisnummer waar het om gaat?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "[vertrouwelijk]" De medewerker zei: "Ja." De toezichthoudend ambtenaar vervolgde met: "[vertrouwelijk]" De medewerker zei: "En huisnummer?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "[vertrouwelijk]" De medewerker zei: "Het staat op de naam [vertrouwelijk]?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "[vertrouwelijk]." De medewerker zei: "[vertrouwelijk]. Eehm welk e-mailadres heeft u gebruikt voor bij de Mediamarkt?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "Ja, [vertrouwelijk]" De medewerker zei: "[vertrouwelijk]" De toezichthoudend ambtenaar vervolgde: "[vertrouwelijk]" De medewerker zei: "[vertrouwelijk]" Ik zei: "Ja, klopt." De medewerker zei: "Ok, ik ga eens heel eventjes kijken wat de situatie is. Zijn het de losse toetsen die er helemaal uitkomen of is de tekst die er af komt of wat?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "Nee, d..d..de, ze zitten gewoon los..." De medewerker zei: "Ok." De toezichthoudend ambtenaar vervolgde: "een aantal, de j, de k, zo.. " De medewerker zei: "Ik ga eventjes kijken voor u. Momentje, alstublieft, wat we daar mee kunnen." De toezichthoudend ambtenaar zei: "Ok." Er volgde een bandje met muziektonen. Vervolgens kwam de medewerker weer aan de lijn en zei: "Welk telefoonnummer mag ik noteren?" De toezichthoudend ambtenaar zei: "[vertrouwelijk]" De medewerker zei: "Ja." De toezichthoudend ambtenaar vervolgde met: "[vertrouwelijk]" De medewerker zei: "Ja." De toezichthoudend ambtenaar vervolgde met: "[vertrouwelijk]" De medewerker zei: "Ja." De toezichthoudend ambtenaar vervolgde met: "[vertrouwelijk]" De medewerker zei: "[vertrouwelijk] ok, moment hoor, ik pak het er al bij." Daarna hoorde de toezichthoudend ambtenaar een bandje met andere muziektonen. En dan een bandje met de tekst: "Een ogenblik geduld nog alstublieft. Ik kom zo bij u terug", gevolgd door muziektonen. "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 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: "We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.", gevolgd door muziektonen. "We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.", gevolgd door muziektonen. "We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.", gevolgd door muziektonen. "We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.", gevolgd door muziektonen. "We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.", gevolgd door muziektonen. Daarna kreeg de toezichthoudend ambtenaar een medewerker aan de lijn, die zei: "Klantenservice, goedendag." De toezichthoudend ambtenaar zei: "Ja, hallo, u spreekt met [vertrouwelijk], ik heb uw collega gesproken over mijn laptop.." De medewerker zei: "Hmuhm". De toezichthoudend ambtenaar zei: "Ik..." De medewerker zei: "Heeft u alles doorgegeven?". De toezichthoudend ambtenaar zei: "Ja, ik heb alles doorgegeven. Ik wil gewoon.. graag klantenservice spreken..." De medewerker zei: "Ja, ze zijn intussen nog bezig met u. U wordt teruggebeld. Dat is meestal binnen 10 minuten zo." De toezichthoudend ambtenaar zei: "Ik wordt teruggebeld? Maar ik wil alleen informatie hebben." De medewerker zei: "Wat zei u?" Ik zei: "Ik wil alleen even weten of ik mijn laptop kan laten repareren?" De medewerker zei: "Ja, mevrouw, u wordt teruggebeld en dan hoort u wel." De toezichthoudend ambtenaar zei: "Oh, ok. Nou, is goed dan." De medewerker zei: "Ja." De verbinding werd niet verbroken dus de toezichthoudend ambtenaar bleef aan de lijn. De toezichthoudend ambtenaar zei: "Hallo?" De medewerker zei: "Ja, hallo, u kunt gewoon ophangen. U wordt

teruggebeld. De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Kan ik, kan ik nu niet iemand spreken dan?”* De medewerker zei: *“Nee, mevrouw dat is niet mogelijk, we bellen u terug.”* De toezichthoudend ambtenaar zuchtte en zei: *“Ja, ik kan nu niks zonder laptop.”* De medewerker zei: *“Ja, mevrouw, als u even geduld hebt dan bellen we u een keer terug.”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Ok, dan.”* De medewerker zei: *“Ja.”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Binnen 10 minuten zegt u, toch?”* De medewerker zei: *“Jawel, u kunt ophangen dan wordt u teruggebeld.”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Ok.”* De medewerker zei: *“Ja.”*

Vervolgens heeft de toezichthoudend ambtenaar de verbinding verbroken. Dit gesprek duurde ongeveer 35 minuten.

Enkele momenten later, om 13.49 uur werd de toezichthoudend ambtenaar teruggebeld door het nummer 020-2444688. De toezichthoudend ambtenaar nam de telefoon op en zei: *“Ja, hallo.”* De toezichthoudend ambtenaar kreeg een medewerker aan de lijn die zei: *“Ja, goedendag, u heeft zojuist een collega gesproken.”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Oh, ik kon u niet horen, kunt u dat herhalen?”* De medewerker zei: *“Ja, u spreekt met.. u spreekt met 1 van de klantenservices. U heeft zojuist een collega gesproken?”*. De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Ja, dat klopt.”* De medewerker zei: *“Ik heb het een en ander uitgezocht. Ik ga u even doorverbinden en dit gesprek is gratis. Ik zie dat u 2 dingen hier hebt. Lenovo en Mediamarkt. Bij welke moet u eigenlijk zijn?”*. Ik zei: *“Nee, het gaat om een Lenovo die ik gekocht heb bij de Mediamarkt.”* De medewerker zei: *“Ok. Kan ik u snel doorverbinden met Lenovo.”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Nee, met Mediamarkt want daar heb ik het gekocht, toch?”* De medewerker zei: *“Ok, ik ga u even doorverbinden met Mediamarkt. Moment alstublieft.”*. De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Ok.”*

De toezichthoudend ambtenaar hoorde een bandje met muziektönen. Vervolgens een bandje met de tekst: *“Op onze klantenservice pagina kan je het antwoord op veel gestelde vragen vinden of je vraag stellen via de chat. Daarnaast kan je ons ook een bericht sturen via twitter of facebook. Heeft u een vraag over je bestelling, toets 1. Heeft u een vraag over je bezorging, toets dan 2. Een productvraag, toets 3. Een 4 voor een retourvraag. Een vraag over betreffende garantie en/of reparatie, toets dan 5. Een vraag over onze winkel, toets 6. Toch nog een andere vraag, toets dan 7.”* Er volgde een korte pieptoon. De toezichthoudend ambtenaar heeft het getal 5 ingetoetst. De toezichthoudend ambtenaar hoorde een bandje met de tekst: *“Toets 1 als u een reparatie wilt aanmelden. Wilt u de status van uw reparatie weten, toets 2. Een vraag betreffende garantie, toets 3.”* Er volgde een korte pieptoon. De toezichthoudend ambtenaar toetste een 3 in. De toezichthoudend ambtenaar hoorde een bandje met de tekst: *“Of een product onder de garantie valt, kunnen wij niet beoordelen via telefonisch contact. Meeste producten genieten van 2 jaar garantie. Voor kleine producten raden we je aan om even langs van 1 onze winkels te gaan. Voor grote producten kun je terecht bij onze garantie/reparatie pagina op onze website. Dank je wel voor je oproep. Tot binnenkort bij Mediamarkt.”*

De verbinding werd verbroken. Dit binnengekomen gesprek duurde ongeveer 3 minuten.