



Besluit

Beslissing op bezwaar

Ons kenmerk : ACM/UIT/579780
Zaaknummer : ACM/22/177601
Datum : 29 juni 2022

Samenvatting

In dit besluit verklaart de Autoriteit Consument en Markt het bezwaar van F-Touch Payrolling B.V. tegen het besluit van 17 februari 2022 ongegrond. Dat betekent dat het informatienummer 0900-1848 ingetrokken blijft. F-Touch Payrolling B.V. heeft dit informatienummer ten onrechte gebruikt voor een gespreksverlengende dienst.

1. Verloop van de procedure

1. Bij besluit van 24 november 2020 heeft de Autoriteit Consument en Markt (de ACM) aan F-Touch Payrolling B.V. (F-Touch) het informatienummer 0900-1848 toegekend.
2. Bij besluit van 17 februari 2022 heeft de ACM dit informatienummer op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a en c, Telecommunicatiewet ingetrokken (hierna: het bestreden besluit).
3. Bij brief van 20 maart 2022, ontvangen 24 maart 2022, heeft F-Touch bezwaar gemaakt tegen het bestreden besluit.
4. F-Touch heeft haar bezwaren toegelicht tijdens een online hoorzitting op 17 juni 2022. Van deze hoorzitting is een verslag gemaakt dat aan F-Touch is toegezonden.

2. Bezwaargronden

5. F-Touch brengt in haar bezwaarschrift de volgende gronden naar voren:
 - a. de lijn wordt alleen voor haar klanten gebruikt;
 - b. er is sprake van uitlokking door de ACM;
 - c. de ACM heeft slechts één bewijsmiddel;
 - d. de intrekking van het informatienummer is een te zware maatregel, en
 - e. de ACM heeft gerechtvaardigd vertrouwen gewekt dat zij bij een overtreding een waarschuwing of aanwijzing zou geven.

3. Beoordeling bezwaar door ACM

3.1. De bevoegdheid van de ACM

6. De bezwaargronden a, b en c richten zich tegen de bevoegdheid van de ACM om over te gaan tot intrekking van het informatienummer 0900-1848. F-Touch voert aan dat het informatienummer alleen voor haar klanten wordt gebruikt. Alleen uit coulance en op nadrukkelijk verzoek van de (anonieme) toezichthouder van de ACM zou zijn doorverbonden naar de GGD. Ook heeft de ACM volgens F-Touch slechts één bewijsmiddel.

7. Artikel 4.7, vierde lid, Telecommunicatiewet luidt, voor zover hier van belang:

“Een toekenning kan door de Autoriteit Consument en Markt worden (...) ingetrokken, indien:
a.de nummerhouder of de nummergebruiker de bij of krachtens deze wet met betrekking tot nummers gestelde regels of de aan het toekenningsbesluit verbonden voorschriften niet nakomt;
(...)
c.de nummerhouder niet meer voldoet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor toekenning van dat nummer.”

8. De Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat heeft krachtens artikel 4.1 Telecommunicatiewet het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten vastgesteld. In bijlage 1 van dit Nummerplan is het volgende bepaald over de bestemming van 0900-nummers:

“Gratis of betaalde informatiediensten, met uitsluiting van:
(...)
– diensten waarvan het hoofddoel is om de duur van het gesprek te verlengen”

9. Artikel 2 Beleidsregel toekenning en intrekking informatienummers (Stcrt. 2017, nr. 70174) luidt, voor zover hier van belang:

“In de bestemming van 0900- en 0909-nummers zijn diensten waarvan het hoofddoel is om de duur van het gesprek te verlengen, uitgesloten. Onder gespreksverlengende diensten die niet mogen worden aangeboden, verstaat de ACM onder andere informatiediensten waarbij de verbinding in stand wordt gehouden om het informatietarief zo lang mogelijk in rekening te brengen. Hieronder verstaat de ACM in ieder geval:
a. een doorschakelservice waarvoor na het doorschakelen een tarief per minuut in rekening wordt gebracht”

10. Vast staat dat F-Touch nummerhouder en nummergebruiker is van informatienummer 0900-1848. Tevens staat vast dat F-Touch dit nummer heeft aangevraagd voor het verlenen van advies ten behoeve van personeelsbeheer en arbeidsrecht.

11. Blijkens de stukken is er in december 2021 een aantal signalen bij de ACM ingediend over oneigenlijk gebruik van informatienummer 0900-1848. Desk research van de ACM bevestigde deze signalen. Uit de signalen komt naar voren dat consumenten op zoek waren naar het telefoonnummer van de klantenservice van een bedrijf. Op internet vonden ze het telefoonnummer 036-2002512 of 072-2029519. Wanneer consumenten deze telefoonnummers belden kregen ze een bandje te horen waarin werd vermeld dat ze het informatienummer 0900-1848 moesten bellen. In de signalen geven consumenten aan lang in de wacht te worden gezet en niet de bedrijven te spreken te krijgen die zij wilden bereiken. Er is tevens een signaal afkomstig van een consument die via het informatienummer 0900-1848 de GGD dacht te bellen voor het maken van een afspraak voor een coronavaccinatie.

12. Naar aanleiding van deze signalen heeft een toezichthouder van de ACM op 23 december 2021 een controle uitgevoerd op het informatienummer 0900-1848. De toezichthouder heeft gebeld met het informatienummer voor het maken van een afspraak voor een coronavaccinatie. Het telefoongesprek duurde 24 minuten en 33 seconden. De gesprekskosten bedroegen volgens de tariefmelding aan het begin van het telefoongesprek “55 eurocent per minuut, met een maximum van 27,50 euro, plus uw gebruikelijke belkosten”. De toezichthouder van de ACM is uiteindelijk daadwerkelijk doorgeschakeld naar de GGD.
13. Op basis van het voorgaande moet worden geconstateerd dat het informatienummer 0900-1848 is gebruikt voor aanbieden van een gespreksverlengende dienst. Daarmee is de ACM bevoegd om de toekenning op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a en c, Telecommunicatiewet in te trekken. Immers, een gespreksverlengende dienst is op grond van bijlage 1 van het Nummerplan niet toegestaan. F-Touch voldoet hierdoor ook niet meer aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor de toekenning van het informatienummer. Daarnaast is een gespreksverlengende dienst niet toegestaan op grond van het toekenningsbesluit zelf. Dat toekenningsbesluit verplicht namelijk dat het informatienummer zal worden gebruikt voor het verlenen van advies ten behoeve van personeelsbeheer en arbeidsrecht. Dit doel is ook aangegeven bij de aanvraag van het informatienummer. Als de nummerhouder of -gebruiker het nummer wil gebruiken voor een andere dienst, dan heeft hij vooraf toestemming nodig van de ACM.
14. Hetgeen bezwaarmaakster hiertegen in heeft gebracht, leidt niet tot een andere slotsom. Daarbij neemt de ACM in aanmerking dat het telefoongesprek van de toezichthouder van de ACM een controlerend karakter heeft. Met het telefoongesprek is gecontroleerd of de signalen over oneigenlijk gebruik van het informatienummer 0900-1848 juist zijn. De toezichthouder van de ACM heeft hierbij geen druk uitgeoefend op de medewerkers van F-Touch om door te verbinden met de GGD. Er is blijkens het verslag van ambtshandelingen ruimte gelaten aan F-Touch om het telefoongesprek tussentijds te beëindigen. Dit gebeurde evenwel niet. Verschillende medewerkers van F-Touch hebben zich aan de telefoon gepresenteerd als “de klantenservice” waarbij zij zonder voorbehoud de vraag naar het maken van een afspraak voor een coronavaccinatie in behandeling hebben genomen.
15. Anders dan bezwaarmaakster aanvoert, heeft de ACM in dit geval niet slechts één bewijsmiddel gebruikt. Er is bij de ACM een aantal signalen ingediend over oneigenlijk gebruik van informatienummer 0900-1848. Desk research van de ACM bevestigde deze signalen. Één van signalen heeft de ACM gecontroleerd door het informatienummer te bellen.
16. De bezwaren a, b en c zijn ongegrond.

3.2. De belangenafweging van de ACM

17. De bezwaargronden d en e richten zich tegen de door de ACM gemaakte belangenafweging om in dit geval gebruik te maken van haar bevoegdheid het informatienummer 0900-1848 in te trekken. F-Touch voert aan dat de intrekking van het informatienummer disproportioneel is en dat de ACM had kunnen volstaan met een waarschuwing. Volgens bezwaarmaakster mag je er als bedrijf op vertrouwen dat de ACM eerst zou waarschuwen als er al iets fout zou zijn gegaan. F-Touch wijst hierbij op de handelswijze van de ACM in het verleden.
18. De ACM is op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a en c, Telecommunicatiewet bevoegd tot intrekking van het informatienummer 0900-1848 over te gaan. De ACM is van oordeel dat zij, bij afweging van de betrokken belangen, in redelijkheid van deze bevoegdheid gebruik heeft kunnen maken. Daarbij neemt de ACM in aanmerking dat het algemeen belang in dit geval een spoedige intrekking van het informatienummer vergde. Het informatienummer voorzag namelijk in

een doorschakelservice voor (onder meer) het maken van een afspraak voor een coronavaccinatie waarbij de verbinding in stand werd gehouden om het beltarief zo lang mogelijk in rekening te kunnen brengen. Dit terwijl tevens een gratis 0800-nummer beschikbaar was voor het maken van een afspraak voor een coronavaccinatie bij de GGD. Indien een consument wordt geconfronteerd met een hoge telefoonrekening, is het mogelijk dat de consument uit financiële overwegingen in de toekomst besluit om de GGD niet te bellen, omdat hij in de veronderstelling verkeert dat bellen naar de GGD veel geld kost.

19. Wanneer de ACM eerst een waarschuwing had gegeven, zou de met het algemeen belang strijdige situatie langer hebben voortgeduurd. Het betrokken algemeen belang vereiste evenwel een spoedige intrekking van het informatienummer. De ACM merkt in dit verband op dat zij, anders dan bezwaarmaakster heeft gesteld, ook in eerdere zaken informatienummers heeft ingetrokken zonder aanbieders daarvan eerst te waarschuwen. De ACM wijst in dit verband op de publicatie op haar website over de intrekking van tweeëntwintig 0900-nummers van negen verschillende bedrijven.¹ Ook in de zaak van Caramello Online Services B.V. is de ACM, anders dan bezwaarmaakster op de hoorzitting heeft gesteld, tot onmiddellijke intrekking van het nummer overgegaan.
20. Overigens heeft de ACM bij de publicatie van de Beleidsregel toekenning en intrekking informatienummers op haar website aangegeven strenger te gaan toetsen aan de spelregels voor welke diensten wel en niet zijn toegestaan met 0900-nummers, zowel aan de poort als achteraf.²
21. De bezwaren d en e zijn ongegrond.

4. Besluit

22. De Autoriteit Consument en Markt verklaart het bezwaar ongegrond.

Den Haag, 29 juni 2022

Hoogachtend,

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

w.g.

mr. M.T.P.J. van Oers
Directeur Directie Juridische Zaken

Als u belanghebbende bent, kunt u beroep instellen tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde beroepschrift naar de Rechtbank Rotterdam, Sector bestuursrecht, Postbus 50951, 3007 BM Rotterdam . Dit moet u doen binnen zes weken na de dag waarop dit besluit bekend is gemaakt. Meer informatie over de beroepsprocedure vindt u op www.rechtspraak.nl.

¹ [De ACM trekt 22 0900-nummers in na misbruik | ACM.nl](#)

² [Publicatie definitieve beleidsregel toekenning en intrekking informatienummers | ACM.nl](#)